



2023

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

---

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO DE JANEIRO



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2023

OUVIDORIA

COREN-RJ - RIO DE JANEIRO/RJ

FEVEREIRO DE 2024

## GESTÃO 2021/2023

### DIRETORIA:

Presidente – Lilian Prates Belem Behring – Coren-RJ 070540  
Vice-Presidente – Ellen Marcia Peres – Coren-RJ 014760  
Primeira-Secretária – Glacy Kelly Gomes da Cunha Bisaggio – Coren-RJ 042163  
Segunda-Secretária – Cristiane Bernardo Freires da Silva – Coren-RJ 356951  
Primeiro-Tesoureiro – Leilton Alves Coelho – Coren-RJ 773892  
Segunda-Tesoureira – Maria Jose dos Santos Peixoto Coren-RJ 028200

### CONSELHEIROS EFETIVOS:

#### Quadro I

Cristiane Bernardo Freires da Silva – Coren-RJ 356951  
Deyse Conceição Santoro Batista – Coren-RJ 040815  
Edmar Jorge Feijó – Coren-RJ 071504  
Ellen Marcia Peres – Coren-RJ 014760  
Glacy Kelly Gomes da Cunha Bisaggio – Coren-RJ 042163  
Gloria Maria de Carvalho – Coren-RJ 014184  
Gustavo Borges de Oliveira – Coren-RJ 208162  
Lilian Prates Belem Behring – Coren-RJ 070540  
Miriam Salles Pereira – Coren-RJ 081779  
Rosimere Ferreira Santana – Coren-RJ 095591  
Tereza Cristina Abrahão Fernandes – Coren-RJ 057717  
Tony de Oliveira Figueiredo – Coren-RJ 060435  
Zuleide Alzira de Santana Aguiar – Coren-RJ 047601

#### Quadro II e III

Antônio Carlos Rodrigues dos Santos – Coren-RJ 186528  
Fabio Domingos – Coren-RJ 722694  
Hellen Oliveira Senna – Coren-RJ 479232  
Isabella Nanubia Correa de Almeida – Coren-RJ 940061  
Leilton Alves Coelho – Coren-RJ 773892  
Maria Jose dos Santos Peixoto – Coren-RJ 028200  
Monica Belarmino Ferreira – Coren-RJ 098262  
Susana Veloso de Souza Rangel – Coren-RJ 432400

### CONSELHEIROS SUPLENTE:

#### Quadro I

Alcione Matos de Abreu – Coren-RJ 225274  
Angélica Lyra Arnozo Nogueira – Coren-RJ 235849  
Carla Oliveira Shubert – Coren-RJ 109642  
Caroline Moraes Soares Motta de Carvalho – Coren-RJ 283319  
Cissa de Espírito Santo Rezende Correa Cardoso – Coren-RJ 132129  
Claudia Maria Messias – Coren-RJ 039367  
Helia Paula Brum Maia – Coren-RJ 093286  
Magali de Carvalho Delfino – Coren-RJ 045257  
Maria Therezinha Nobrega da Silva - Coren-RJ 2467  
Paulo Afonso Alves de Souza – Coren-RJ 167756  
Paulo Roberto Fichter Moreira – Coren-RJ 265172  
Teresa Cristina Polo – Coren -RJ 024774  
Vanessa Gutterres Silva – Coren-RJ 189765

#### Quadro II e III

Daniele Ferreira Leal – Coren-RJ 698367  
Eugenia Rita Figueira de Queiroz – Coren-RJ 058575  
Francisco Thomaz de Oliveira Júnior – Coren-RJ 165231  
Gilberto Custódio de Mesquita – Coren-RJ 095587  
Luziete de Faria Jardim – Coren-RJ 655733  
Monica Cunharski Ferro - Coren-RJ 1092327  
Monique Roberta Meireles Soares de Morais – Coren-RJ 283751  
Suelen Alonso – Coren-RJ 968186

### EQUIPE DA OUVIDORIA

#### Ouvidor-Geral

Rafael Vasconcelos Vieira  
Matrícula Coren-RJ nº 0333

#### Contato

rafaelvieira@coren-rj.org.br

### ENDEREÇO

Sede: Av. Presidente Vargas, 502, 3º, 4º, 5º e 6º andares, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20071-000. Telefone: (21) 3232-3232  
Para mais informações sobre os canais de contato do Coren-RJ acesse <https://coren-rj.org.br/carta-de-servicos-nossos-enderecos/>

### EDIÇÃO E REVISÃO

Ouvidor-Geral: Rafael Vasconcelos Vieira

### COMENTÁRIOS

Este relatório está disponível para visualização no Portal da Transparência do Coren-RJ, acessado a partir de [www.coren-rj.org.br](http://www.coren-rj.org.br)

1. Introdução .....	4
---------------------	---

2. O que é a Ouvidoria? .....	6
2.1. Prioridades e Metas da Ouvidoria .....	7
2.2. Público Alvo .....	7
2.3. Canais de Atendimento .....	7
2.4. Manifestações da Ouvidoria .....	7
3. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade .....	9
3.1. Lei de Acesso à Informação e Pedidos de Acesso .....	9
3.2. Relatórios Gerenciais de Ouvidoria .....	10
4. Carta de Serviços ao Cidadão .....	10
5. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários .....	10
6. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios .....	10
7. A Ouvidoria em Números .....	13
7.1. Perfil do Usuário .....	13
7.2. Classificação das Manifestações .....	15
7.3. Análise de Desempenho da Ouvidoria .....	24
7.4. Acesso à Informação .....	30
7.5. Comparativo de Manifestações Recebidas entre 2017-2023 .....	30
8. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas .....	32
9. Fatos externos relevantes do ambiente no qual a entidade está inserida, que tiveram influência no resultado da gestão .....	35
10. Principais desafios e ações futuras .....	36
11. Conclusão .....	37



## 1. Introdução

Os Conselhos Regionais de Enfermagem, criados pela Lei 5.905/1973, têm como suas principais competências legais a fiscalização do exercício profissional, a adequação das atividades dentro das prerrogativas ético-profissionais e a concessão do registro profissional.

Criada em 2017, a Ouvidoria atua como um órgão independente com vistas ao fortalecimento dos meios de comunicação da Autarquia, através de um canal direto com a sociedade e os aproximadamente 336 mil profissionais de enfermagem inscritos neste Conselho Profissional.

Este canal vêm de encontro com as prerrogativas constitucionais que disciplinam as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços, bem como o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos da gestão vigente, disciplinando ainda a representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Vinculada diretamente à Presidência do Coren-RJ, a Ouvidoria passou a adotar papel fundamental no que tange o compromisso das gestões do Coren-RJ pela transparência, publicidade e eficiência. Ao passo que propicia uma maior aproximação com a categoria, permite à administração identificar as áreas que estejam merecendo maior atuação dos gestores, propiciando a definição dos eixos prioritários de ação, trazendo melhorias no atendimento e qualidade dos serviços prestados, e conferindo maior credibilidade e fortalecimento da imagem do Coren-RJ junto à sociedade.

O presente relatório trata-se de uma apresentação concisa e objetiva das principais competências desta Ouvidoria, as atividades realizadas em alinhamento com os planejamentos estratégicos da Gestão do Coren-RJ, tipificado no Plano de Ação plurianual(PPA), bem como a análise das manifestações recebidas no ano de 2023.

# A Ouvidoria





## 2. O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro é um órgão de natureza consultiva, que opera como veículo de comunicação e mediação de conflitos, norteando-se pelos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, eficiência e publicidade. Atua como um instrumento do regime democrático, com vistas ao fortalecimento da cidadania, na pessoa do Ouvidor, por meio de princípios éticos, buscando a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público externo e o fortalecimento das boas práticas dentro da instituição.

A Ouvidoria é sobretudo uma ponte entre a sociedade, os profissionais de Enfermagem e o Coren-RJ, o qual está sempre pronta para ouvir com ética, imparcialidade e discrição as reivindicações, denúncias, sugestões, pedidos de informações, elogios e solicitações dos cidadãos.

Por essa natureza mediadora, atuamos no direcionamento das demandas aos Departamentos e Setores responsáveis, acompanhando de forma proativa o andamento das manifestações, garantindo a resposta final ao cidadão. Esta condução próxima certifica que a resposta final o atenda em seu conteúdo e prazo corretos, satisfazendo o usuário na medida que obtém a resposta de seus anseios junto ao órgão.

Dada essa sociedade moderna e participativa, cada vez mais exigente e ansiosa por melhorias na qualidade e eficiência dos serviços prestados e na realização de seus direitos como cidadão, a Ouvidoria vai muito além de ser apenas os “ouvidos” do Conselho, esta assegura, sobretudo, o compromisso do Coren-RJ com a democracia e transparência de seus atos.

A Ouvidoria do Coren-RJ também está voltada aos servidores do Coren-RJ. Sua atuação tem como objetivo resolver conflitos, tornar a organização aberta, ampliar relações, constituir espaços de fala, manifestar vozes que às vezes são reprimidas, inibir a incivildade no ambiente organizacional e construir o respeito mútuo entre os servidores, policiando ainda o gestor de possíveis práticas ímprobas ou crimes contra a administração pública.

Esta face da Ouvidoria utilizará de todos os canais de comunicação internos da instituição para disseminar e fortalecer o relacionamento e a gestão participativa, democrática e transparente com todos os seus colaboradores.

Ao coletar todas estas manifestações da sociedade, os dados devidamente tratados poderão ainda ser utilizados para a melhoria das atividades nos Departamentos do Coren-RJ, uma vez que poderá ser observado aquilo que funciona ou que ainda precisa de melhorias, servindo como grande ferramenta para a Gestão na tomada de decisões estratégicas.

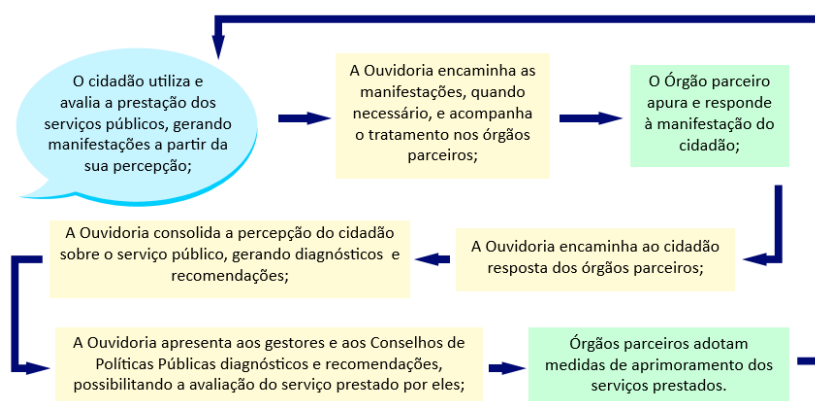


Figura 1 – Fluxo de Atendimento; Fonte: ENAP

## 2.1. Prioridades e Metas da Ouvidoria

Conforme Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ, homologado pela Decisão Coren-RJ nº 319/17, são objetivos da ouvidoria:

- I. Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição;
- II. Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas do Coren/RJ;
- III. Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- IV. Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- V. Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- VI. Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- VII. Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da instituição;
- VIII. Sensibilizar os dirigentes das unidades internas da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público;
- IX. Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

## 2.2. Público Alvo

O público-alvo da Ouvidoria são pessoas físicas e jurídicas, titulares e usuários de serviços do Coren-RJ, ou todos aqueles interessados direta ou indiretamente por esses serviços.

- a) O público interno são: servidores, assessores, colaboradores, conselheiros do Coren-RJ e colaboradores do sistema Cofen e outros Coren's.
- b) O público externo são: profissionais de enfermagem registrados ou não no Coren-RJ; estudantes de enfermagem; sociedade civil e pessoas jurídicas registradas ou não no Coren-RJ.

## 2.3. Canais de Atendimento

A Ouvidoria do Coren-RJ prestará seus serviços de atendimento ao público nas seguintes modalidades:

- a) Presencial: O atendimento presencial ao público será realizado de segunda à sexta, na sala da Ouvidoria, lotada na sede do Coren-RJ, sito à Av. Presidente Vargas, 502, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ.
- b) Site: As manifestações também poderão ser registradas através do sistema integrado da Ouvidoria, disponível no endereço [www.coren-rj.org.br/ouvidoria](http://www.coren-rj.org.br/ouvidoria).
- c) Outros Canais: A Ouvidoria também recebe manifestações através dos canais Reclame Aqui, Disque Denúncia e e-mail.

## 2.4. Manifestações da Ouvidoria

As manifestações compõem todos os registros protocolados na Ouvidoria, os quais serão analisados de forma individual pelo Ouvidor e encaminhados para a resolução do problema.

### 2.4.1. Tipos de Manifestações

As manifestações recebidas podem ser classificadas da seguinte forma:

- a) Elogio: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão que exaltam as qualidades do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado;
- b) Reclamação: expressão de insatisfação ou opinião desfavorável aos serviços prestados pelo Coren-RJ, e devem ser interpretadas como uma oportunidade de aprimorar um determinado serviço oferecido pela instituição. Podem apresentar um caráter proativo ou de censura e depreciação;
- c) Informação: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;
- d) Sugestão: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.
- e) Denúncia: manifestação na qual são informadas ocorrências fraudadoras ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regimento, regulamento ou estatuto. Em geral, são mais graves do que as reclamações.
- f) Solicitação: manifestações que contém um requerimento de atendimento ou serviço.

#### **2.4.2. Prazos para Atendimento das Manifestações**

A Ouvidoria terá o prazo máximo de 15(quinze) dias para responder às manifestações apresentadas, a contar a partir da data de protocolo da manifestação.

Quando demandadas, a Ouvidoria e os demais agentes envolvidos deverão respeitar o seguinte prazo:

- a) Até 4(quatro) dias subsequentes ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas;
- b) Até 7(sete) dias, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das áreas internas ou colaboradores da Ouvidoria;
- c) Até 4(quatro) dias, para o encaminhamento de resposta ao usuário, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela Ouvidoria no sistema informatizado.
- d) Em casos excepcionais, onde não for possível oferecer uma resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, a Ouvidoria deverá oferecer resposta intermediária informando o andamento da manifestação, sendo este prazo prorrogado por igual período, tantas vezes quantas for necessário.
- e) Nos casos onde for necessário a abertura de processo administrativo, a manifestação será finalizada sendo fornecido ao manifestante meios para o acompanhamento da instrução e conclusão do processo.

#### **2.4.3. Denúncias**

As denúncias ligadas aos Departamentos de Fiscalização e Ética obedecem aos ritos estabelecidos pela legislação vigente e, quando recebidas são encaminhadas para apuração dos departamentos competentes, de acordo com seu teor.

As denúncias vinculadas a um profissional de Enfermagem no qual se atribui a prática de infração ética ou disciplinar são encaminhadas ao Departamento de Ética.

Já as denúncias a uma instituição o qual se atribui problemas na prática de Enfermagem são encaminhadas ao Departamento de Fiscalização.

As denúncias cujo teor é atribuído a atos de improbidade administrativa são tratadas e encaminhadas para apuração do órgão de controle da Autarquia.

O trabalho da Ouvidoria quando no recebimento destas denúncias, se dá em garantir a devida qualificação e organização administrativa dos fatos, coletando os elementos mínimos de convicção e instrumentalizando a denúncia de forma que permitam a apuração dos fatos pelo órgão responsável. Ao mesmo tempo, fornece ao usuário um ambiente seguro e confiável, que garante o encaminhamento da denúncia até os órgãos responsáveis pela apuração, permitindo ainda ao usuário acompanhar os desdobramentos e resultados de sua manifestação.

### **3. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade**

#### **3.1. Lei de Acesso à Informação e Pedidos de Acesso**

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988.

Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como o direito de acesso aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso as informações públicas e com a Resolução Cofen nº 576/2018, que aprova o Manual de Acesso à Informação dos Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem, a Ouvidoria foi designada como órgão do Coren-RJ responsável pelo monitoramento das informações disponibilizadas no portal da transparência através dos departamentos, bem como a análise e resposta dos pedidos de acesso à informação através do E-Sic.

Adicionalmente, visando a organização e implementação destas rotinas, foi criada através da Portaria Coren-RJ nº 008/2021, uma Comissão responsável pela organização e implantação das normativas da LAI no âmbito do Coren-RJ.

##### **3.1.1. Canais de Atendimento**

O acesso à informação está disponível para consulta de qualquer cidadão através do portal da transparência do Coren-RJ em <http://rj.corens.portalcofen.gov.br/transparencia-e-prestacao-de-contas>

Caso a informação desejada não esteja disponível para consulta imediata no portal, o cidadão poderá submeter pedido de acesso à informação através dos seguintes canais:

- a) Presencial: O pedido de acesso à informação poderá ser requerido de segunda à sexta, na sala da Ouvidoria, lotada na sede do Coren-RJ, sito à Av. Presidente Vargas, 502, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ.
- b) Site: Também poderão ser requeridos através do sistema E-Sic, disponível no endereço <http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-rj/transparencia/>

### **3.1.2. Prazos para Resposta dos Pedidos de Acesso**

Recebido o pedido e estando as informações disponíveis, o acesso será imediato. Caso não seja possível o acesso imediato às informações, a Ouvidoria deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias dar resposta conclusiva ao cidadão a respeito do deferimento do pedido, podendo este prazo ser prorrogado por mais 10(dez) dias mediante comunicação.

Em caso de negativa de acesso a informações ou de fornecimento de informações incompletas, o requerente poderá recorrer, no prazo de 10 (dez) dias a contar da ciência da decisão, devendo o recurso ser decidido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar de seu recebimento.

### **3.2. Relatórios Gerenciais de Ouvidoria**

O cidadão poderá acompanhar as estatísticas de atendimentos da Ouvidoria do Coren-RJ através dos relatórios gerenciais disponibilizados bimestralmente no portal de transparência do Coren-RJ, os quais contém os principais dados sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação realizados naquele período.

## **4. Carta de Serviços ao Cidadão**

A Carta de Serviços tem como objetivo informar ao cidadão sobre todos os serviços oferecidos pelo Coren/RJ, suas formas de acesso, requisitos e condições para obtenção, valores e prazos.

Em conformidade com a lei nº 13.460/2017, ainda em junho daquele ano o Coren-RJ publicou a primeira versão da carta, selando o compromisso do órgão com a publicidade e transparência de seus atos.

Em dezembro de 2022, foi publicada a nova Carta do Coren-RJ, agora totalmente adaptada aos meios digitais, facilitando assim a consulta do usuário e trazendo ainda mais informações sobre os serviços do Coren-RJ. Seu acesso está disponível através do portal do Coren-RJ em <http://rj.corens.portalcofen.gov.br/carta-de-servicos>

## **5. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários**

Através do monitoramento ativo das manifestações recebidas, a Ouvidoria promove estudos para aferir o grau de satisfação dos usuários com o órgão.

Um dos mecanismos utilizados é a pesquisa de satisfação do usuário enviada por e-mail ao final de cada manifestação. Esta tem por objetivo avaliar o atendimento prestado e se este atendeu às expectativas do usuário, na forma, conteúdo e padrões de qualidade desejados, de acordo com os direitos básicos dos usuários estabelecidos pelo art. 5º da Lei nº 13460/17.

Os resultados obtidos nesta avaliação servem de base para a melhoria de nossos serviços, atuando como uma ferramenta essencial para a adoção de medidas estratégicas para a gestão do Coren-RJ.

## **6. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios**

A Ouvidoria visa atuar frente a busca de soluções para as demandas dos cidadãos. Na medida que acolhe e acompanha o tratamento das manifestações, auxiliamos na identificação de pontos a serem aprimorados, contribuindo assim, para melhoria das rotinas e dos processos administrativos internos.



Desta forma, temos que a Ouvidoria atua como um grande aliado aos programas de qualidade implantados nas organizações, uma vez que a administração se aperfeiçoa com sua atuação.

Com isso, trazemos também o cidadão para o cerne da instituição uma vez que a construção do processo decisório passa a ser influenciada pelos seus anseios e angústias. O cidadão não só exerce a função de controle social da instituição como também passa a contribuir para a melhoria concreta dos serviços que lhes são prestados, seja através das reclamações apresentadas ou ainda através da proposição direta de sugestões aos gestores do órgão.

Da mesma forma, sua participação pode ainda exigir atuações diretas da Autarquia que garantem a proteção da sociedade, tal como nas oportunidades onde nos são oferecidas denúncias das mais diversas naturezas: sejam aqueles referentes a violações atribuídas a um profissional de enfermagem, aquelas atribuídas a uma instituição de saúde ou ainda aquelas atribuídas a infrações cometidas por funcionários ou gestores do Coren-RJ.

# **A Ouvidoria em números**



## 7. A Ouvidoria em Números

Todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria são registrados e contabilizados através de planilhas eletrônicas, cujos relatórios são lançados periodicamente no portal de Transparência do Coren-RJ.

A seguir apresentaremos os dados quantitativos e qualitativos baseados nas manifestações recebidas no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2023.

### 7.1. Perfil do Usuário

#### 7.1.1. Identificação dos Usuários

No intuito de identificar o perfil dos usuários que recorrem até a Ouvidoria do Coren-RJ, abaixo estão classificados os manifestantes.

Assim como nos anos anteriores, os técnicos de enfermagem ainda são o maior público demandante da Ouvidoria. Há coerência nestes dados quando se comparado com nosso quadro de inscritos ativos, onde os Técnicos representam cerca de 60% do total.

No que tange aos colaboradores do Sistema Cofen destacamos que estas manifestações são oriundas de principalmente de demandas de funcionários do Coren-RJ.

Estas representam nosso eixo de ouvidoria Interna, que apesar de ainda ser insipiente, demonstra a capacidade desta Ouvidoria em auxiliar na mediação dos conflitos internos entre nossos colaboradores e evitar desdobramentos adicionais junto ao Departamento de Gestão ou processos de apuração de responsabilidade.

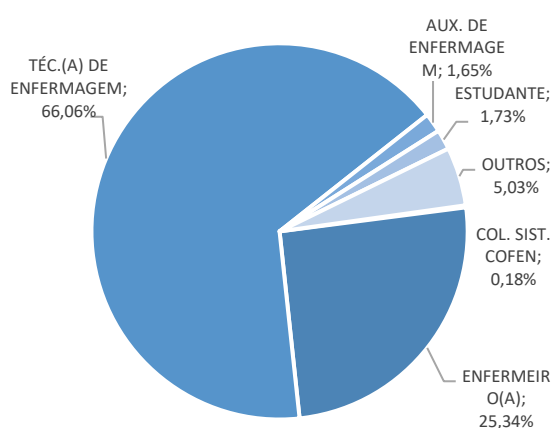


Gráfico 1 – Identificação dos Usuários

#### 7.1.2. Faixa Etária

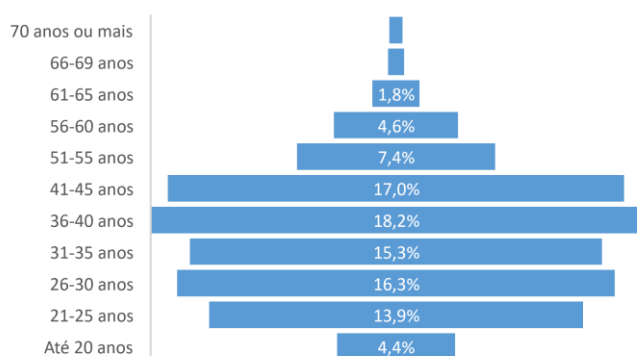


Gráfico 2 – Manifestantes por faixa etária

Aqui está representada a composição dos usuários por sua faixa etária. As faixas etárias obedecem aos padrões etários estabelecidos na pesquisa do Perfil da Enfermagem<sup>1</sup>.

Como observado no gráfico ao lado, a faixa mais ativa é composta pelos profissionais de 21 à 45 anos, que nesta pesquisa representam 80,7% do total de usuários. Segundo dados publicados no Perfil da Enfermagem, esta

<sup>1</sup> A Pesquisa Perfil da Enfermagem (Cofen/Fiocruz-2013), é o mais amplo levantamento sobre uma profissão já realizado na América Latina, apresenta um diagnóstico preciso e detalhado da situação dos enfermeiros, técnicos e auxiliares de Enfermagem em atuação no Brasil. Disponível para consulta em <http://www.cofen.gov.br/perfilenfermagem/index.html>



mesma faixa representava à época 68,9% dos profissionais com inscrição ativa no estado do Rio de Janeiro.

### 7.1.3. Identificação dos dados pessoais do manifestante

No ato do protocolo da manifestação, o usuário pode optar pelo sigilo no tratamento de seus dados pessoais. Quando marcada esta opção, todos os dados ficam ocultos das áreas durante o manuseio da manifestação.

A maior parte dos casos onde o sigilo é optado envolvem denúncias. Para o usuário isto se torna uma proteção, uma forma de expor o ilícito sem ter sua imagem exposta à parte denunciada ou ao próprio órgão.

É importante destacar que toda manifestação, por natureza, tem seu conteúdo sob sigilo. Toda manifestação tem seu conteúdo manipulada apenas entre as partes interessadas, ou as áreas necessárias para resolução da demanda apresenta. Não se deve confundir a integridade do sigilo da manifestação, pois esta segue intacta independente da identificação ou não do manifestante.

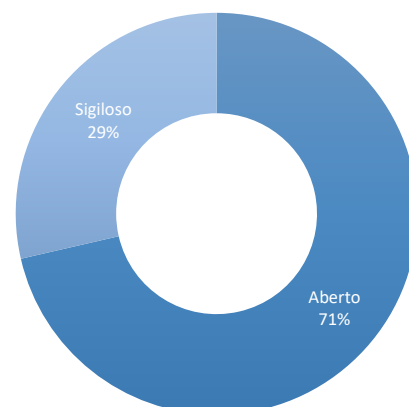


Gráfico 3 – Identificação do manifestante

### 7.1.4. Canal utilizado para acesso à Ouvidoria

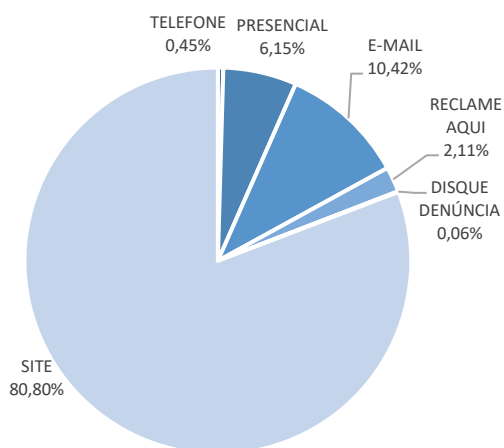


Gráfico 4 – Manifestações por Canal de Atendimento

Tradicionalmente o meio de contato mais procurado por nossos usuários sempre foi o telefone que representava aproximadamente 50% de nossos atendimentos, seguido pelo Site com 25% e do presencial com 10%.

Em 2020, em função das restrições de atendimento impostas pela pandemia, percebemos uma mudança neste perfil onde os usuários passaram a nos demandar principalmente através dos canais online<sup>2</sup>.

Esta mudança de comportamento tem se mantido consistente desde então. Em 2023, os atendimentos através dos canais online totalizam 93,33% da demanda total de atendimentos desta Ouvidoria.

O quantitativo de atendimentos presenciais se mantém semelhante ao ano anterior, onde foi registrado 8%. Estes atendimentos continuam a ocorrer em decorrência de questões ocasionadas durante o atendimento ao público na sede do Coren-RJ.

<sup>2</sup> Os canais online são compostos pelo site, disque denúncia, reclame aqui e e-mail.

## 7.2. Classificação das Manifestações

### 7.2.1. Total de Manifestações Recebidas

No exercício de 2023, esta Ouvidoria recebeu o total de 4.644 manifestações através dos canais de atendimento disponibilizados ao público.

Segue abaixo o gráfico com a evolução mensal de manifestações recebidas:

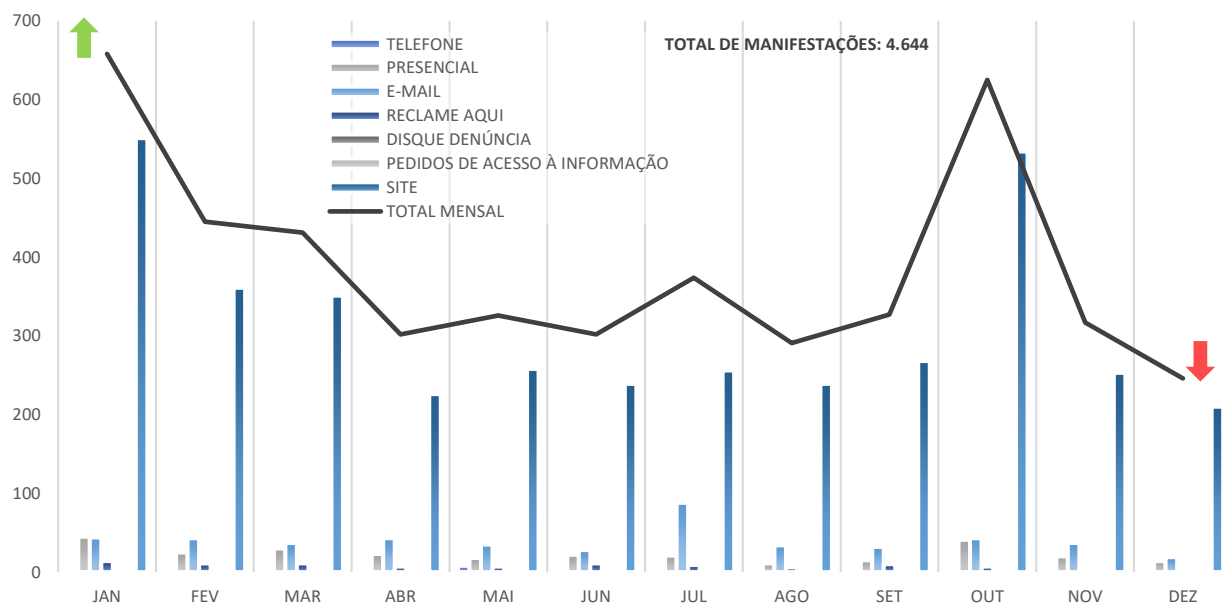


Gráfico 5 – Total de manifestações

Assim como ocorre todos os anos, o primeiro trimestre representa um período de maior atividade devido ao intenso número de atendimento aos profissionais que buscam os serviços vinculados ao pagamento de suas anuidades, assim como os serviços de novos registros profissionais, uma vez que esta época coincide com o período de conclusão dos cursos de enfermagem. O pico de atendimentos foi de 658 em janeiro de 2023, tendo o menor desempenho em dezembro com 246 atendimentos.

Entretanto, foi no mês de outubro que tivemos um expressivo aumento no quantitativo de atendimentos, totalizando 624, especialmente em função dos desdobramentos sobre o pagamento do piso salarial da enfermagem estabelecido pela [Lei Federal 14.434/2022](#), tópico que abordaremos com maior **detalhamento no item 9.**

Em comparação com o ano de 2022, mantivemos uma alta na demanda de atendimento com relação aos anos anteriores, superando 2022 em 26,64%. Em números gerais, 2023 foi o segundo ano com maior registro de atendimentos nesta Ouvidoria, o que poderá ser melhor observado na análise realizada no [item 7.5.](#)

### 7.2.2. Classificação de Manifestações por Tipo

Assim como nos dois últimos anos, a distribuição nos tipos de manifestações se mantém com leves alterações, ainda registrando um grande índice de reclamações e um aumento nas denúncias, assim como registrado no exercício anterior.

Com relação às reclamações, além das recorrentes manifestações sobre a dificuldade na comunicação, registram-se aquelas relativas à prestação dos serviços, especialmente nos canais online. Em destaque, a dificuldade em agendar um atendimento presencial e os problemas no uso dos serviços disponibilizados através do Portal de Serviços do Coren-RJ.

Referente às solicitações, tradicionalmente estas se referem aos serviços do Coren-RJ, tal como negociação de anuidades, requerimentos de registro profissional e solicitações de consulta ao andamento de seus requerimentos. Quase sempre, são acompanhadas de uma reclamação por não conseguir obter o serviço ou um retorno sobre seus questionamentos nos canais de atendimento ao público disponibilizados pela instituição.

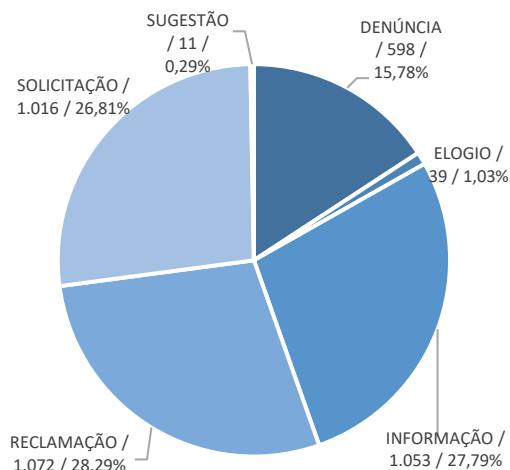


Gráfico 6 - Classificação de Manifestações por Tipo

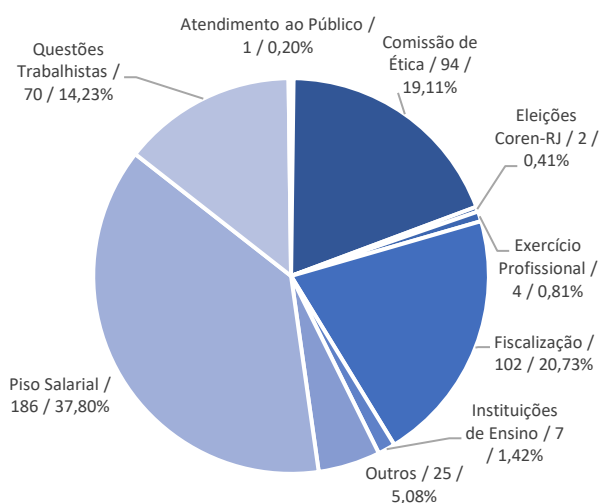


Gráfico 7 - Classificação de denúncias

Comparativamente ao ano anterior, em termos percentuais com relação à composição das manifestações, houve uma leve diminuição das denúncias com relação ao ano anterior (de 17,21% para 15,78%). Entretanto, em termos quantitativos, em 2022 foram registradas 495 ao passo que em 2023 foram registradas 598, um aumento de cerca de 20%.

Ordinariamente, as principais denúncias recebidas ainda estão vinculadas às ações da Fiscalização (20,73%), em função de irregularidades no exercício profissional ou instalações das instituições de saúde pública e privada de todo o Estado, assim como aquelas vinculadas às infrações cometidas por profissionais de enfermagem (19,11%) os quais são tratadas pela comissão de ética do Coren-RJ.

No entanto, temos em destaque este ano um expressivo aumento das denúncias vinculadas ao Piso Salarial(37,80%) e Questões de natureza trabalhista(14,23%), as quais estão intimamente ligadas e somam juntas 52,03% de todas as denúncias recebidas em 2023. Estas demandas nos apontam um cenário composto por um ambiente de trabalho de intenso desgaste profissional e psicológico, de pressão pela alta sobrecarga de trabalho e baixa remuneração e valorização dos indivíduos, assim como o desrespeito pelos direitos positivados pelas legislações

trabalhistas, tal como o pagamento do piso salarial da enfermagem estabelecido pela [Lei Federal 14.434/2022](#). As denúncias referentes à assédio moral são constantes.

### 7.2.3. Manifestações por sua Origem

Por estarmos integrados com todas as Ouvidorias do sistema Cofen/Conselhos Regionais, as manifestações podem ser enviadas de um Coren ao outro. As manifestações listadas abaixo demonstram que a maior parte dos usuários buscam diretamente a Ouvidoria do Coren-RJ para tratar de seus anseios.

Entretanto, por vezes o usuário acaba demandando direto à Ouvidoria do Cofen por acreditar na sua capacidade de maior resolução, ou a outro Coren, neste caso por erro de manuseio. Ambos impactam negativamente no tempo de sua resposta final e acabam gerando ainda mais insatisfação do profissional, que se reflete na avaliação do usuário.

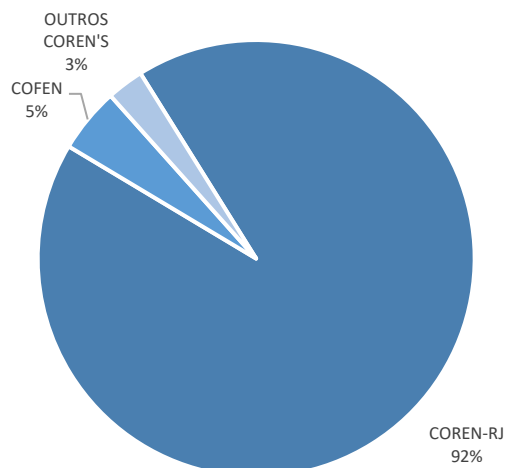


Gráfico 8 – Origem das manifestações

### 7.2.4. Manifestações por Departamento

Na elaboração da resposta ao manifestante, por vezes é necessário direcionar a manifestação para o departamento responsável, seja para prestar esclarecimentos e auxiliar na resposta final ao manifestante ou ainda para a ciência e tomada das medidas administrativas cabíveis para solução do problema apresentado.

A seguir, seguem os dados a respeito das demandas encaminhadas aos departamentos:

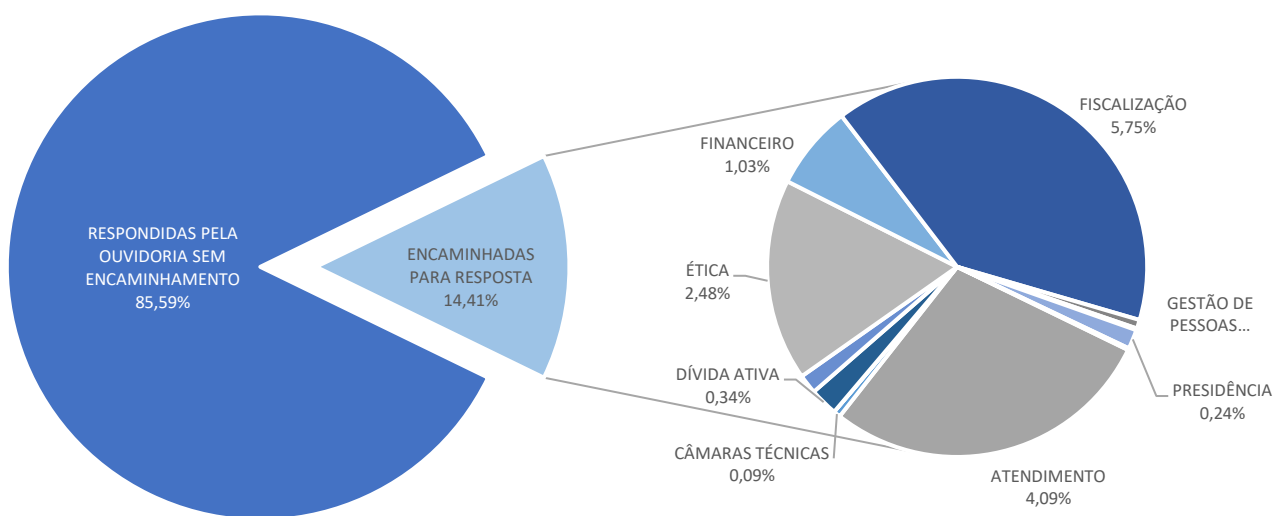


Gráfico 9 – Manifestações encaminhadas aos Departamentos

Abaixo, segue a composição das manifestações encaminhadas aos Departamentos, de acordo com seu tipo:

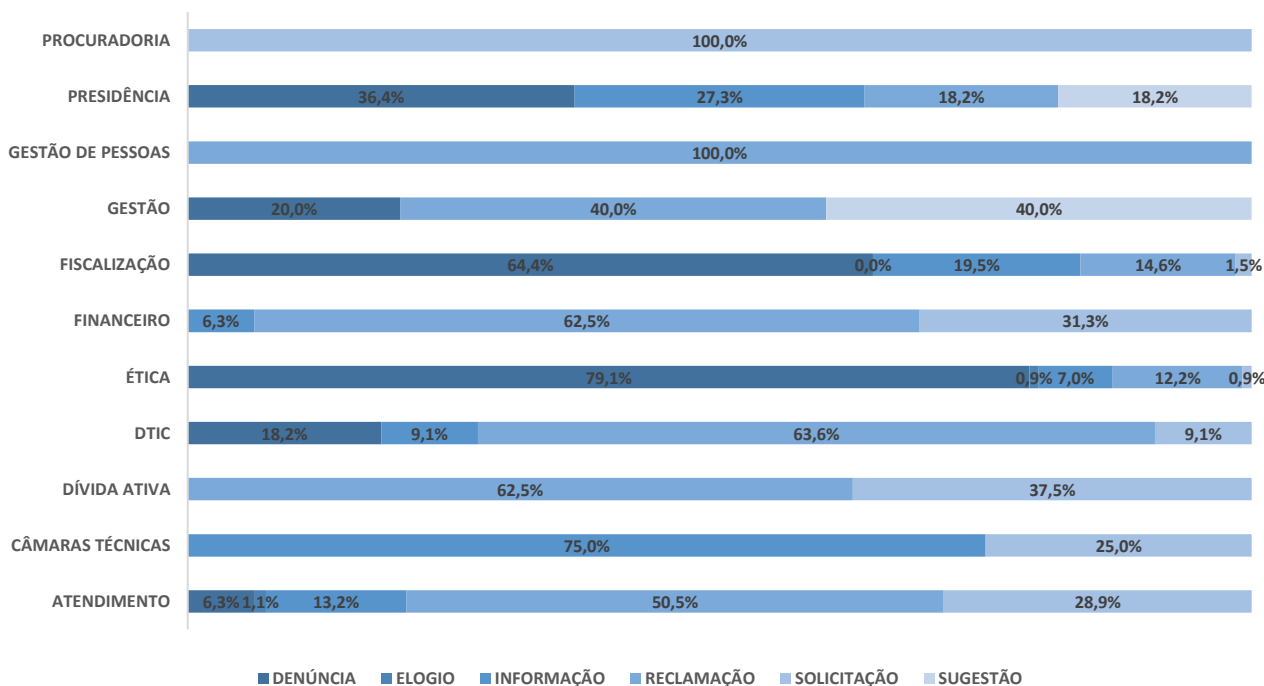


Gráfico 10 – Classificação das Manifestações encaminhadas aos Departamentos por tipo

### 7.2.5. Classificação de Manifestações por Assunto

Todas as manifestações recebidas são classificadas por assuntos. Este método amplifica nossa capacidade qualitativa de processamento dos dados, e nos permite identificar aqueles assuntos os temas que carecem de maior atenção no momento. Abaixo exibimos a composição das manifestações por assunto:

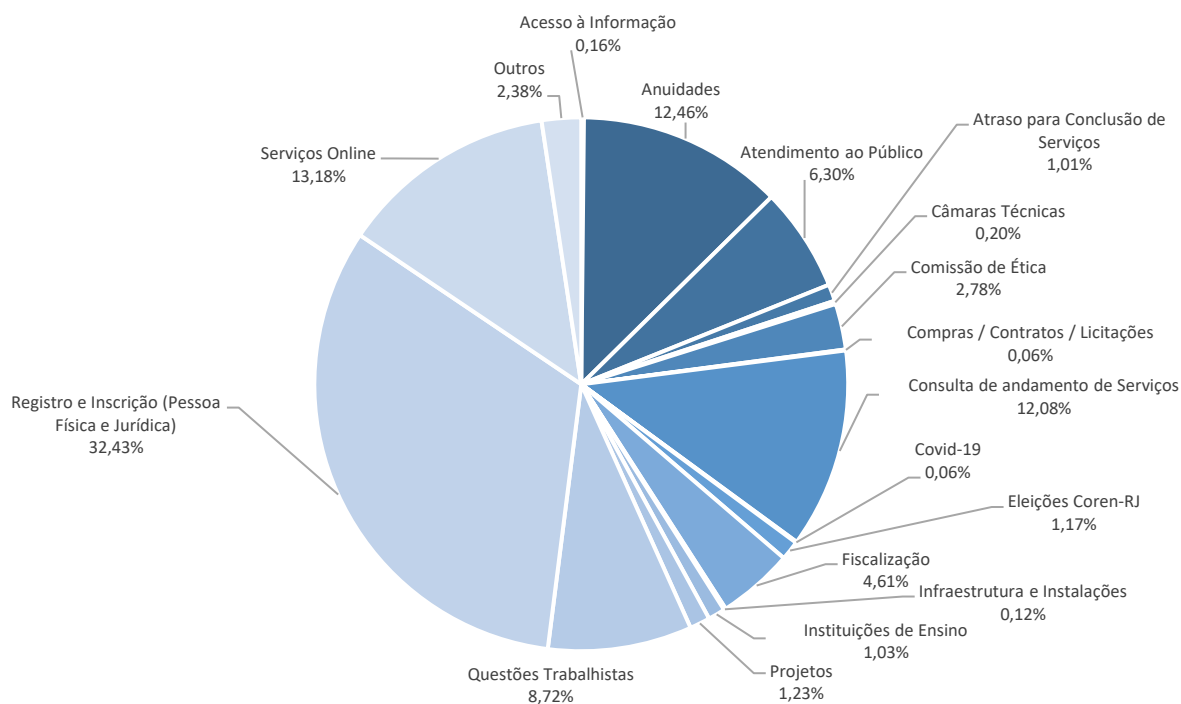


Gráfico 11 – Classificação das Manifestações por assunto

A seguir, mencionaremos alguns assuntos de destaque ou recorrentes, divididos por seu grupo:

## **A. Registro e Inscrição**

O Registro e Inscrição profissional contempla todos os serviços oferecidos ao público relativos ao Registro e Inscrição Profissional de Pessoas Físicas e Jurídicas, que autorizam o exercício legal da enfermagem no estado do Rio de Janeiro.

Dentre as principais demandas recebidas neste grupo de assunto, podemos destacar:

- a) Informações e solicitações sobre os serviços, lista de documentos, prazos, valores e formas de acesso.
- b) Informações e solicitações para obtenção de certidão de regularidade.
- c) Informações sobre cancelamento e critérios para obtenção de inscrição remida.
- d) Reclamações sobre a falta de resposta e atraso para liberação das Certidões de Responsabilidade Técnica (CRT) e Registro de Empresa (RE).

## **B. Instituições de Ensino**

Este assunto tem por objetivo concentrar as manifestações que se referem às instituições de ensino de enfermagem, tanto no nível médio técnico como no superior.

Na maior parte das vezes, as manifestações refletem consultas sobre a regularidade das escolas ou reclamações trazidas pelos alunos em situações ocorridas no curso. Entretanto, nos três últimos anos, demandas que apontam irregularidades nas instituições de ensino têm se tornado cada vez mais constantes, especialmente em relação às instituições de nível médio técnico. Em alguns dos casos, as escolas tiveram seu funcionamento suspenso pela Secretaria Estadual de Educação (SEEDUC), deixando à margem centenas de alunos.

Mediante a todas estas denúncias, o Coren-RJ tem atuado de forma diligente, em submeter para consulta da SEEDUC, individualmente todos os documentos apresentados pelos alunos, inclusive daqueles cujos registros já foram expedidos. Os registros são deferidos ou canceladas mediante a certificação da regularidade dos estudos pelo órgão competente.

A proporção destes casos beira os três dígitos, atingindo centenas de alunos que se encontram com suas solicitações sobrestadas. E, infelizmente, na maior parte dos casos as respostas da SEEDUC tem sido negativas com relação à autenticidade dos documentos.

Nossa atuação junto ao Departamento de Atendimento, tem sido no sentido de manter os alunos atualizados sobre todas as ações tomadas pelo Coren-RJ para solução do caso, dando toda a transparência sobre os atos praticados pela Autarquia.

## **C. Atendimento ao Público**

As principais demandas apresentadas pelos manifestantes neste grupo são:

### Canais de Atendimento Presencial

- a) Reclamação sobre o atendimento ser exclusivamente mediante agendamento e a dificuldade para obter um agendamento.
- b) Reclamação sobre a demora no atendimento presencial e o desrespeito aos horários de atendimento agendados.

#### Canais de Atendimento Telefônico

a) Dificuldade em obter atendimento por telefone. Os manifestantes alegam que os canais estão ocupados ou não são atendidos.

#### Canais de Atendimento Online

- a) Atraso na resposta dos e-mails para envio de anuidades, certidões e solicitações diversas sobre os serviços.
- b) Reclamações sobre o não recebimento de e-mail informando que o serviço solicitado foi finalizado ou ainda sobre a notificação nos casos pendências administrativas a serem cumpridas.
- c) Problemas para acessar e solicitar serviços através do Portal de Serviços do Coren-RJ.

#### **D. Serviços Online**

Este grupo contempla as manifestações a respeito das impressões dos usuários sobre o Portal de Serviços do Coren-RJ, no qual utilizam para obter serviços diversos, tais como: impressão de boletos, impressão de certidões, consulta de cadastro, requerimentos de inscrição profissional, agendamento de atendimentos, dentre outros. As principais manifestações que incidem sobre estes serviços são:

- a) Instabilidade do acesso ao portal de serviços.
- b) Erro na exibição de certidões.
- c) Dificuldade de operacionalização do sistema por parte do usuário.
- d) Erros de sistema na finalização do requerimento de registro profissional, impedindo a impressão de boletos e visualização do protocolo de atendimento.
- e) Dificuldade para agendar atendimento presencial.
- f) Erros na visualização de débitos e negociação de anuidades.
- g) Dificuldade de acesso mediante solicitação recuperação de senha.

Desde a implementação dos serviços disponibilizados online, sempre houve uma constante demanda de pedidos de informações sobre a utilização e/ou reclamações sobre esta modalidade de atendimento, os quais somados ao estrangulamento dos outros canais para a resolução de problemas operacionais, culminavam na insatisfação do profissional com o serviço prestado. Para dirimir estes efeitos, estabelecemos uma parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) e o Departamento de Atendimento. Atuamos de forma reativa ao encaminhar diariamente os principais problemas reportados pelos usuários ou captados por nós durante sua operacionalização, propondo na medida do possível, soluções e melhorias para utilização do sistema.

Ao reportar esta situação de imediato, diminuimos as burocracias intersetoriais sem a intervenção de instâncias superiores, dando um retorno rápido ao usuário, o que impacta diretamente na melhoria de sua satisfação com o serviço do órgão.

## **E. Anuidades**

Os primeiros meses do ano são marcados pela alta demanda de manifestações vinculadas à cobrança das anuidades vigentes, cujo vencimento se dá tradicionalmente em 31/03. Dentre as principais demandas recebidas sobre este assunto, podemos destacar:

- a) Reclamações a respeito do atraso ou não recebimento do boleto referente a anuidade vigente.
- b) Reclamações sobre dificuldades e falta de informação para retirada da anuidade pelo portal de serviços online.
- c) Reclamações sobre os valores e formas de negociação de anuidades disponíveis.

## **F. Fiscalização**

Diariamente, recebemos denúncias de irregularidades nas instituições de saúde de todo o estado, as quais demandam ações de fiscalização para apuração das irregularidades e tomada das medidas administrativas e legais aplicadas a cada violação encontrada.

Ao todo, foram enviadas 267 manifestações para apuração do departamento de fiscalização.

## **G. Comissão de Ética**

Percebemos nos últimos anos um aumento no número de denúncias éticas recebidas pela Ouvidoria, especialmente aquelas que envolvem conteúdos vinculados à assédio moral ou problemas de relacionamento dentro das unidades de trabalho. Muitas vezes, este tipo de denúncia também apresenta violações de cunho trabalhista, apontando fortes indícios do alto nível de estresse vivenciado dentro das unidades de saúde.

Ao todo, foram enviadas 115 manifestações para apuração da comissão de ética.

## **H. Atraso para Conclusão de Serviços / Consulta de Andamento de Serviços**

As reclamações quanto ao prazo de finalização dos serviços são tópicos constantes nas atividades de Ouvidoria. Entretanto, constatamos que boa parte delas não advém do atraso propriamente dito, mas sim pela dificuldade de acesso às ferramentas disponibilizadas para acompanhamento de suas solicitações. Por vezes, constatamos que o serviço desejado se encontra concluído ou paralisado com pendências, sem que a parte tenha tomado ciência.

Este assunto já havia sido tratado em outros relatórios emitidos por esta Ouvidoria, e foi atenuado quando uma ferramenta para acompanhamento foi disponibilizada através do Portal de Serviços. Entretanto, sua funcionalidade ainda é limitada se restringe a um único serviço.

Além disso, os erros na finalização dos requerimentos sinalizados no “item d” deste tópico, dificultam a obtenção do protocolo ao finalizar o requerimento. Sem este dado essencial para que a consulta seja realizada, o usuário fica impedido de utilizar a consulta pela ferramenta, tendo que recorrer até a Ouvidoria para obter o protocolo de seu requerimento e assim restabelecer o acesso.

Este é um tópico diário nesta Ouvidoria, no qual registram 608 manifestações em 2023.



## I. Questões Trabalhistas

Desde a criação da Ouvidoria em 2017, nunca tivemos tantas manifestações classificadas como demandas trabalhistas como nos últimos anos, registrando 439 manifestações neste exercício.

Notamos que o número de conflitos de natureza trabalhista tem sido cada vez mais regulares, com a reclamação constante sobre o cerceamento de direitos trabalhistas e irregularidades no pagamento. Cada vez mais este tema tem se tornado uma demanda regular de nossa Ouvidoria, ainda que esteja fora das competências legais e regimentais do Coren-RJ.

Seguindo a tendência de 2022 onde um aumento expressivo se deu sobre este assunto, impulsionados pela histórica aprovação do Piso Salarial da Enfermagem a nível nacional, em 2023 este tema continuou em voga após os desdobramentos judiciais sobre a aplicabilidade do Piso.

Apesar de promulgada em agosto de 2022, a aplicabilidade da lei federal que estabeleceu o piso salarial para a enfermagem havia sido suspensa através de liminar, e aguardava julgamento da ADI 722 pelo STF sobre a efetivação do piso salarial.

Em maio de 2023, o governo federal anunciou o início do pagamento do piso na rede pública, iniciando os repasses federais aos entes da administração pública. Entretanto, a finalização do julgamento da ADI 722 só foi findada no mês de dezembro de 2023.

Foram relatados diversos problemas a respeito do não pagamento do piso salarial, tais como:

- i. Não pagamento dos valores estabelecidos no piso salarial tanto na rede pública como na privada;
- ii. Não pagamento dos valores retroativos;
- iii. Divergências nos valores pagos entre profissionais em iguais condições de carga horária;
- iv. Negativa de pagamento alegando problemas com o Coren-RJ, dentre eles inadimplência, falta de registro ou problemas cadastrais;
- v. Divergências de pagamento entre funcionários concursados, terceirizados ou em outros regimes de contratação em unidades públicas;
- vi. Publicação de editais para concurso público com salários para a enfermagem abaixo do piso;
- vii. Unidades privadas realizando acordos diretamente com os funcionários sem participação dos sindicatos;
- viii. Contratação de profissionais de enfermagem exigindo registro no Coren-RJ, mas assinando carteira de trabalho com outro CBO para desobrigar o pagamento do piso salarial, e;
- ix. Ameaças de demissão em massa nas unidades privadas.

Durante todo o exercício de 2023, atuamos como um canal para recebimento das denúncias sobre as irregularidades no pagamento do piso, assim como uma central para informações sobre o tema.

Sobre esta matéria, é sempre pertinente mencionar que as competências do Conselho são questionadas pelos profissionais de enfermagem, que exigem um posicionamento da Autarquia frente às irregularidades apresentadas, de forma que acreditam que o Conselho as proteja de maneira irrestrita, não havendo separação entre a esfera de atuação dos Conselhos e dos Sindicatos.

Em todos os momentos, a atuação desta Ouvidoria foi de demonstrar o apoio institucional sobre esta pauta histórica, mas também reforçar as limitações legais e regimentais de atuação do Conselho em temas de natureza trabalhistas.

Todas as denúncias recebidas foram remetidas para ciência e avaliação das medidas cabíveis pela Presidência do Coren-RJ, e posterior encaminhamento para apuração das autoridades competentes, tal qual os Sindicatos e Ministério Público do Trabalho.

A respeito das ações exitosas tomadas pelo Coren-RJ sobre o piso salarial, destacamos denúncia registrada nesta Ouvidoria sobre o não pagamento do piso salarial em edital para contratação realizado em agosto de 2023 pela Prefeitura de Nova Friburgo. A ação judicial movida pelo Coren-RJ foi exitosa<sup>3</sup>, onde a Prefeitura foi obrigada a retificar o edital com os respectivos valores estabelecidos pela Lei Federal que trata sobre o piso da enfermagem.

#### **J. Projetos do Coren-RJ**

Este grupo concentra em sua maioria pedidos de informações e sugestões sobre os projetos realizados pelo Coren-RJ, tais como o Clube de Benefícios, Capacita Coren-RJ, Boas Vindas e Coren Móvel.

Dentre as solicitações mais recorrentes constam pedidos de informações sobre os programas, tais como datas e locais de realização como nos casos do Capacita Coren-RJ e Coren Móvel.

#### **K. Eleições do Coren-RJ 2023**

Em outubro de 2023 ocorreram as eleições que elegeram o Plenário de Conselheiros que irá gerir a Autarquia no triênio de 2024-2026.

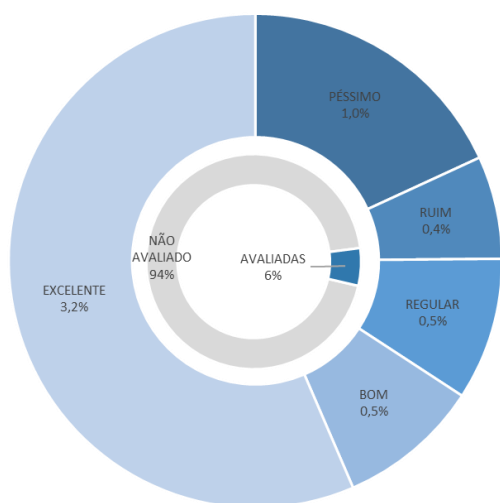
Esta Ouvidoria atuou na disseminação de informações sobre as eleições tais como a data e local para votação, informações sobre quem pode votar e o que fazer para justificar a ausência do voto.

---

<sup>3</sup> Esta notícia pode ser conferida em <https://coren-rj.org.br/a-prefeitura-de-nova-friburgo-tem-15-dias-para-retificar-o-edital-de-concurso-publico/>

### 7.3. Análise de Desempenho da Ouvidoria

#### 7.3.1. Pesquisa de Opinião e Satisfação do Usuário



Ao final de cada manifestação, o usuário é convidado a participar de nossa pesquisa de avaliação do atendimento realizado pela Ouvidoria.

Na via inversa do que ocorre no momento da manifestação, onde a maior parte dos usuários vem com intuito de registrar uma reclamação, no momento de nossa pesquisa a maior parte dos usuários tende a fazê-la quando estão contentes com seu atendimento. Ainda assim, por não ser obrigatória, é pequeno o índice de adesão à avaliação uma vez que apenas 6% dos usuários a concluem.

Gráfico 11 – Pesquisa de Satisfação do Usuário

Importante ressaltar que este tipo de avaliação tem por objetivo retratar somente a satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria e não a satisfação do usuário com o Conselho em geral. Entretanto, é comum que ao expressar sua avaliação este sentimento seja confundido, e sua avaliação se dê diretamente a respeito de suas impressões com o órgão e não com o atendimento prestado pela Ouvidoria naquele momento.

Ainda assim, considerando apenas as manifestações avaliadas, 62% delas refletem satisfação como excelente/bom.

A seguir, seguem listadas todas as avaliações com comentários enviadas a esta Ouvidoria no exercício de 2023:

Avaliação	Observação
<b>Excelente</b>	boa noite , grata pelo atendimento, em relação aos documentos pendentes já foram enviados na data de hoje.
<b>Regular</b>	Pois até o momento não tenho uma nova resposta do caso e já se passaram 30 dias do que tinham falado! Por favor teriam algum outro posicionamento sobre a situação!
<b>Excelente</b>	Não consegui mandar arquivo.
<b>Ruim</b>	Boa noite, vocês levaram mais de dois dias para me responder
<b>Ruim</b>	Manifestação finalizada sem explicação sobre o motivo do cancelamento
<b>Bom</b>	Ja me ajudou bastante. Falei com a ASUNIRIO, associação que tem ajuda jurídica e fui muito bem acolhido. Obrigado pelo conselho. De verdade! Deus os abençoe!TORÇAM POR MIM!boa tarde!
<b>Péssimo</b>	Esperei 4 meses pela fiscalização. Quando finalmente foi até local, vistoriou toda unidade menos o setor que denunciei. Registro tudo no livro de ordem e ocorrências, mas a fiscalização falou que não viu irregularidades. Tenho fotos e vídeos para provar, mas em nenhum momento a fiscalização solicitou. A resolução que protege o classificador de risco, não funciona. O empregador não cumpre e fica por isso mesmo. Infelizmente nada mudou na unidade.
<b>Excelente</b>	Obrigada pelo retorno.. consegui localizar o cadastro certinho.

<b>Péssimo</b>	Não me ajudou em nada a resposta sobre meu questionamento...
<b>Excelente</b>	Obrigada pelo retorno.. e ficarei acompanhando o desenrolar da história.. pelo site.. Só queremos o q é direito.. local p almoçar e descansar !
<b>Excelente</b>	Resolveram meu problema, fico grato a toda orientação prestada na minha ouvidoria, e agradeço aos profissionais que se empenharam para realizar a resolução. Att
<b>Ruim</b>	não foi respondido o que perguntei
<b>Bom</b>	Prezados, bom dia. Agradeço o retorno a esta solicitação. Sugiro que o mais breve possível seja criado dentro da plataforma do Coren a funcionalidade Pessoa Jurídica, ajudaria bastante.
<b>Ruim</b>	Boa noite Rafael, minha filha que terminou o curso de técnico de enfermagem, está tentando desde o mês de janeiro agendar atendimento para pegar a carteirinha do COREN; ou seja permissão para trabalhar na área de saúde, pois ela é residente aqui no Rio de Janeiro e só abre para o interior Itaperuna, Nova Friburgo tem que ser no Rio de Janeiro, é muito tempo tentando agendar, desde janeiro já vamos entrar no mês de março; No protocolo RJ [REDACTED] você me respondeu que está muito congestionado o agendamento, mais está tentando desde janeiro vamos entrar mês de março, tem alguma coisa errada. Peço a você que ajude nessa situação.
<b>Péssimo</b>	Muita demora para responder e o pior, NÃO RESOLVERAM MINHA SITUAÇÃO... uma VERGONHA vocês!
<b>Excelente</b>	Foi respondido
<b>Excelente</b>	Obgda pelo atendimento espero que mande a conclusão e certificado remida do tempo que paguei o corem no Est.Rio de Janeiro..tem que ser antes do final do mês de março. Atenciosamente.
<b>Péssimo</b>	Ninguém observou o reenvio do documento!
<b>Excelente</b>	Ótimo atendimento, atendente Rafael. Muito obrigada, sanou minha dúvida!
<b>Regular</b>	O Portal de serviços para acordo de conciliação não está funcionando, cada hora que eu abro apresenta um valor diferente e quando tento fazer o acordo dá erro. Ainda continuo sem resolver o meu problema.
<b>Regular</b>	Regular visto que não deram uma informação objetiva. Informação dada pelo coren, não há legislação contrária a situação que eu mencionei. Porém, tbm não há uma legislação que afirme a atribuição... ou seja, ficou na mesma.
<b>Péssimo</b>	Não foi resolvido nada, falei sobre um curso técnico de enfermagem e mandaram eu procurar seduc, Seduc não tem nada haver com a instituição e não é escola pública
<b>Regular</b>	Ok, já se faz mais de 30 dias, estou perdendo serviço. O problema é a lentidão que esses documentos estão chegando em Rio de Janeiro. Estou no aguardo, preciso urgentemente!!
<b>Excelente</b>	Fui atendida com um retorno ótimo de vcs e muito rapidamente. Muito obrigado, estou muito feliz com minha carteira profissional do Coren em mãos. Muito obrigado mesmo!
<b>Ruim</b>	Ainda carecendo de canais de atendimento por telefone no Rio de Janeiro interior.
<b>Bom</b>	Só achei que demorou um pouquinho ser respondido, porém deve ter inúmeras manifestações pra responder rsrs. ;
<b>Excelente</b>	Atendimento satisfatório! ;Obrigado! Continuem sempre assim !
<b>Excelente</b>	problema continua sem solução e sem esforço para solução.....
<b>Excelente</b>	Boa tarde até aqui está ótimo , mais não posso avaliar melhor porque não sei direito como vai ser direcionado. Obrigada.
<b>Péssimo</b>	O problema não foi resolvido pelo setor, pela TERCEIRA VEZ , irei anexar a fatura da light como comprovante de residência, falta de organização do setor . procurem saber a verdade.
<b>Excelente</b>	Boa noite, preciso saber se teve algum erro na minha documentação, pois preciso do meu coren pra trabalhar só isso que preciso ,se teve erro preciso enviar novamente que espera mais dolorida é essa;
<b>Excelente</b>	Fui prontamente atendida
<b>Excelente</b>	muito bom
<b>Péssimo</b>	O sítio não dá o suporte necessário aos usuários, tenho uma inscrição desde 2018, que está errada e não consigo corrigir devido a esse erro, daí a insatisfação do profissional na hora que precisamos do Coren!!
<b>Excelente</b>	Excelente tratativas, preocupação e pro atividade na real resolução da demanda apresentada. ; Muito obrigado.

<b>Regular</b>	Meu problema n foi resolvido, me deram um arquivo corrompido
<b>Excelente</b>	Ta ok meu amor obrigada por sua atenção Ficarei no aguardo!
<b>Péssimo</b>	Cores,cofen não me representa não me ajudou em nada só me fez piorar meu quadro de ansiedade.
<b>Péssimo</b>	Já e a terceira manifestação que abro e a mesma mentira voces continuam falando o primeiro parcelamento não foi me dado desconto algum assim como no segundo parcelamento mas vocês insiste nesta ladainha me poupe este e o nosso Brasil. Mas a vida e justa sempre foi desde a primeira vez foram me oferecido parcelamento que o desconto que me deram a dívida ficava em 4000 e no outro parcelamento também nenhum desconto mais ok....
<b>Péssimo</b>	Boa tarde!o que eu queria saber a ouvidoria não me informou deu uma justificativa nem resposta.
<b>Excelente</b>	Agradeço ao Rafael que prontamente resolveu meu problema.Muito obrigada, pelo excelente atendimento!
<b>Excelente</b>	Excelente
<b>Excelente</b>	Excelente atendimento, bem rápido e MUITO explicativo!
<b>Péssimo</b>	Não concordo com a análise da minha denúncia, pois técnicos de enfermagem exercerem a profissão sem um enfermeiro como responsável técnico e sim sob supervisão médica .
<b>Excelente</b>	Agradeço a ajuda na minha solicitação de atendimento e a resolução do imbróglio.
<b>Excelente</b>	Adorei o atendimento, foi rápido e objetivo. Sou grata.
<b>Regular</b>	Quando pedimos ajuda a vocês e aos corens, as respostas são sempre aleatórias e os fatos solicitados pouco notados. A maioria dos associados estão vinculados pela obrigação de estar, não por gostarem dos serviços prestados. Lembro da época onde o desconto do valor do sindicato era obrigatório e quando veio lei para deixar de ser os sindicatos ficaram esvaziados, pois segundo o grande corpo de enfermagem, só servia para cobrar. Bom, espero que vocês reflitam sobre isso e busquem atuar mais na prática e menos teoria. Atenciosamente.
<b>Ruim</b>	Questionamento não foi respondido. O técnico pode ir vacinar em domicílio sem nenhum profissional de nível superior e havendo reação alérgica como fechamento da glote, pode o técnico administrar medicação sem a presença do profissional de nível superior?
<b>Excelente</b>	Obrigada
<b>Bom</b>	Obrigada ;
<b>Excelente</b>	Obrigada ;
<b>Péssimo</b>	O Coren não foi em Piraí para fiscalizar e multa as irregularidades.Profissionais da classe merecem dignidade.
<b>Excelente</b>	Obg pelo feedback.Enfermagem do nosso Brasil merece respeito.
<b>Excelente</b>	Muito obrigado ; pela atenção foi resolvido meu problema estou muito satisfeito muito obrigado ; .
<b>Ruim</b>	Gostaria de mais agilidade nos processos ;existem processos de urgência no atendimento ;
<b>Excelente</b>	Ótimo atendimento ;
<b>Excelente</b>	Boa noite Rafael informo que no mesmo dia que estive aí no coren(ouvidoria) solicitei novamente ; o cancelamento ; do auxilia de enfermagem. Realizando tb acordo para encerramento desta questão. ; Vc pode verificar obrigado ;
<b>Péssimo</b>	Nao respondeu nada do que perguntei e nao me ajudou em nada do que eu precisava
<b>Excelente</b>	Fui respondida no mesmo dia e esclareceu todas as minhas dúvidas, estou satisfeita com o atendimento ;
<b>Excelente</b>	Boa noite . Estou preocupada pois até o momento não recebi o e-mail com o boleto de diferença para mim pagar . Preciso de uma resposta pois morro em Quissamã e o telefone que tenho do coren campos não atende [REDACTED] segue meu número do celular caso seja melhor para falar comigo ;
<b>Regular</b>	Essa resposta eu já sabia, porém, então, tem que melhorar o sistema de marcação.
<b>Excelente</b>	Muito obrigado ao atendente Rafael. ;
<b>Péssimo</b>	Poderiam verificar no processo os profissionais envolvidos dentro da luz da ética. Como havia profissionais da saúde no envolvimento com o processo judicial caberia uma verificação do Conselho Federal de Enfermagem também. Não seria o correto?

<b>Péssimo</b>	O endereço em que ocorreu a falta de atendimento foi na UPA no endereço ; Avenida Adauto Emiliano Soares / nº CEP 27525260 ; o registro na delegacia só não foi realizado o registro pelo fato de não ter conseguido fazer o registro nem internet e nem presencial, mas por várias ; vezes fiz a tentativa só que infelizmente não consegui.
<b>Excelente</b>	Obrigada pela atenção. ;
<b>Péssimo</b>	Péssimo porque o senhor Rafael não tem ciências dos fatos pois dia 9 quando fui lá não me falaram nada sobre o fato aberto contra ela só entreguei o documento e fui embora eles nem sabia meu caso direito ; então por favor ser informa antes de falar o que não e veracidade .
<b>Ruim</b>	Obs, nem todos tem impressora ,ou sabe manusear. Bom para quem trabalha com a internet, não precisa pedir favor. Acho que mudou para pior, tinha o boleto pronto sem necessidade de imprimir. Como a decisão é de vcs e nunca para facilitar. Para o povo.tel não funciona, ZAP não tem mais ou seja tudo para dificultar
<b>Péssimo</b>	Não resolveu, continua constando a mensagem de erro. ;
<b>Excelente</b>	Quero agradecer o feedback de vocês!! Contamos com o apoio do Coren RJ para ;
<b>Excelente</b>	Atendimento rápido e de qualidade. Solucionou meu problema de forma bem clara e objetiva.
<b>Ruim</b>	Não adiantou nada. Só colou um texto que já tinha no site. O que eu precisava não resolveu. Pelo site e aplicativo não consigo. Essa era a questão. ; Sua resposta não teve nada a ver com a minha manifestação. ; ;
<b>Excelente</b>	Maravilhoso. Fui prontamente atendida. ;
<b>Ruim</b>	Perguntei se minha carteira do coren está pronta e não inscrição e tá falando pra mim fazer de novo ;
<b>Excelente</b>	;Boa tarde, sou grata pela atenção ; a mim prestada. Bom trabalho a todos.
<b>Ruim</b>	Estou ainda no aguardo de um posicionamento do Coren referente a caso, vale ressaltar que o Conselho manter-se omisso referente a algo de tão grave me leva a desacreditar em sua credibilidade ;
<b>Péssimo</b>	Não foi responde o que perguntei, foi me enviado uma resposta automática ;
<b>Excelente</b>	Obrigada pela atenção ;
<b>Excelente</b>	Resposta coerente e completa, com todas as informações solicitadas. Muito obrigada.
<b>Excelente</b>	Ótimo atendimento ;
<b>Excelente</b>	Muito obrigada!!

Tabela 1 – Avaliações de manifestações de Ouvidoria

\* Em conformidade com as diretrizes das Leis nº 12527/11 e nº 13709/18, informamos que as partes do texto com tarja preta (■) se referem a dados pessoais que foram suprimidos para respeitar o sigilo dos manifestantes.

### 7.3.2. Prazos de Resposta ao Manifestante

De acordo com o Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ, homologado pela Decisão Coren-RJ nº 319/17, o tempo de resposta final ao usuário deve ser de até 15(quinze) dias. Já os departamentos, quando demandados pela Ouvidoria tem até 7 dias para retorno das respostas.

*“Decisão Coren-RJ 319/2017 -Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ*

*“Art. 23 Quando demandada, a Ouvidoria deverá obedecer aos seguintes prazos:*

- I. Até 4 dias, subsequentes ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas;*
- II. Até 7 dias, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das áreas internas ou colaboradores da Ouvidoria;*
- III. Até 4 dias, para o encaminhamento de resposta ao usuário, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela Ouvidoria no sistema informatizado.*

*Art. 24 A Ouvidoria terá prazo total de 15 (quinze) dias para responder a solicitação.”*

O gráfico abaixo tem por objetivo medir o desempenho da Ouvidoria com relação ao tempo de resposta ao manifestante.

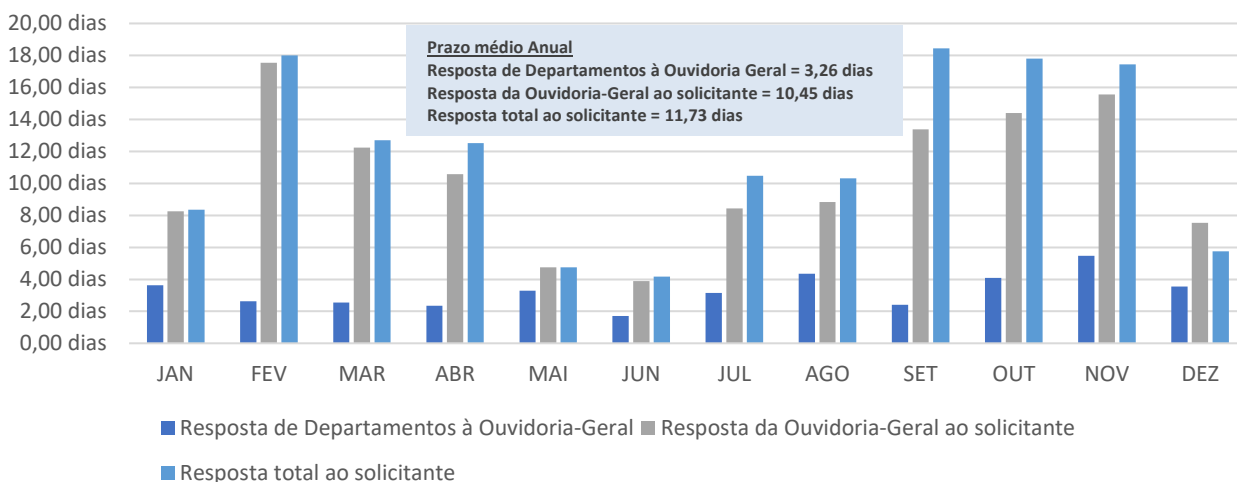
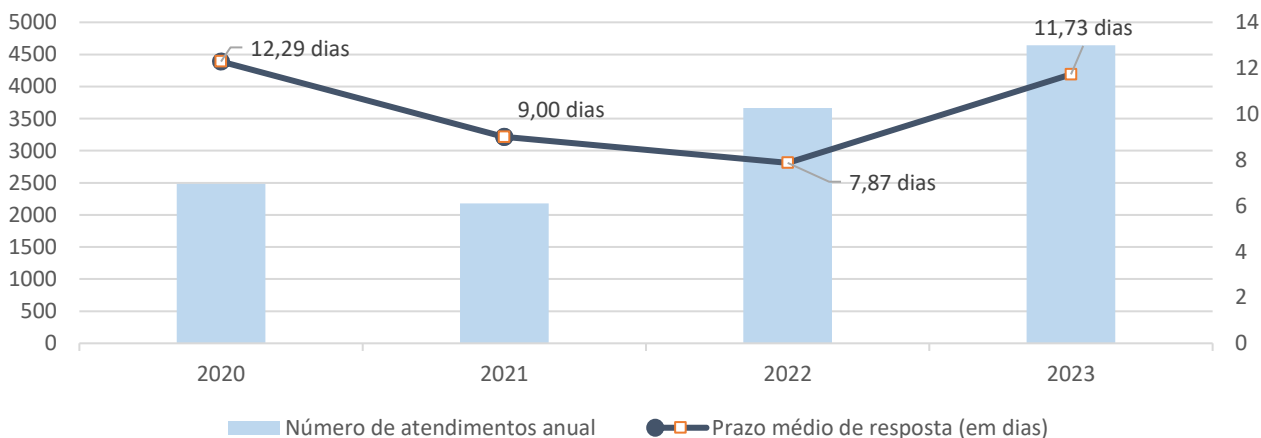


Gráfico 12 – Tempo de resposta ao usuário

Na comparação com os últimos quatro anos, observamos que nos três anteriores houve uma redução no tempo médio de resposta da Ouvidoria, mesmo observando o aumento na demanda. Ao contrário dos anos anteriores, em



2023 observamos um aumento na média de tempo de resposta, acompanhado por um salto no número de atendimentos. O aumento de aproximadamente mil atendimentos anuais impactou em um acréscimo de quatro dias no tempo de resposta total da Ouvidoria ao manifestante.

Gráfico 13 – Comparativo entre número de atendimentos x tempo de resposta da Ouvidoria

Apesar dos números ainda estarem dentro do prazo limite para resposta que é de 15 dias, este comportamento deve ser observado para que o mesmo não aumente além da capacidade real de atendimento da atual força de trabalho no setor. Em nossa avaliação, o aumento do prazo se dá em função do estrangulamento da capacidade de receber e tratar as manifestações nos diversos canais disponíveis para atendimento, considerando que há apenas um funcionário lotado no setor.

Entendemos que uma resposta rápida seja a meta a ser alcançada e estrategicamente, nosso objetivo é de manter o atendimento no prazo máximo de até 7 dias. Para 2024 serão avaliadas formas de otimizar o serviço e reduzir o tempo de resposta ao usuário para que retorne à meta, demonstrando o compromisso e integridade com os usuários demandantes de nossos serviços.

A seguir, apresentamos os dados de desempenho individual dos departamentos quanto ao tempo de respostas para as demandas de Ouvidoria:

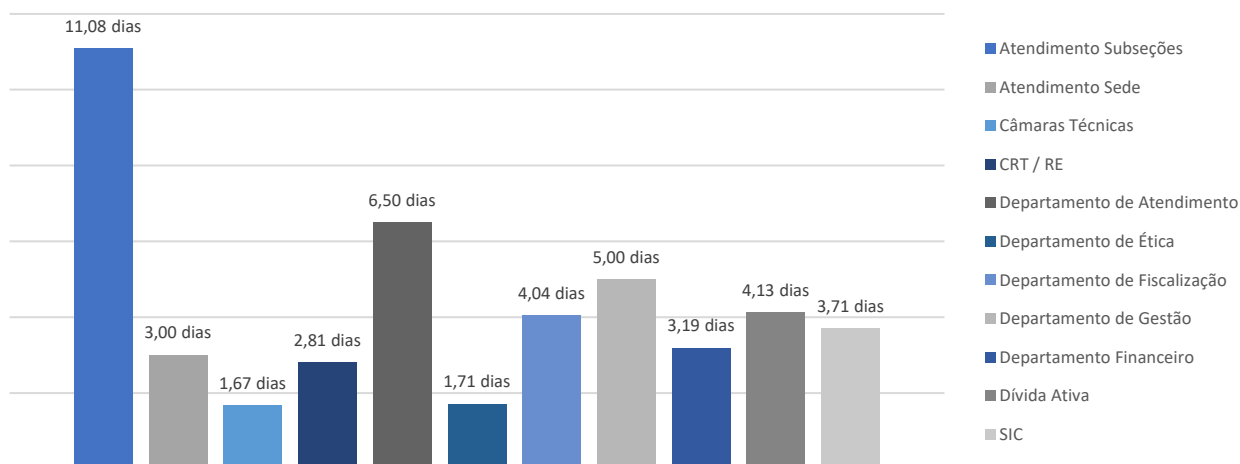


Gráfico 14 – Tempo de resposta do setor à Ouvidoria<sup>4</sup>

LOCAL	TEMPO DE RESPOSTA MANIFESTAÇÕES - ANUAL												MÉDIA
	QUANTITATIVO MENSAL												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Atendimento Subseções	9,00 dias	-	-	-	4,33 dias	-	-	25,00 dias	-	6,00 dias	-	-	11,08 dias
Atendimento Sede	-	-	-	-	3,00 dias	-	-	-	-	-	-	-	3,00 dias
Câmaras Técnicas	-	-	3,00 dias	-	-	1,00 dias	-	-	-	-	1,00 dias	-	1,67 dias
CRT / RE	3,29 dias	3,00 dias	-	4,00 dias	-	0,17 dias	-	1,50 dias	5,50 dias	1,00 dias	2,83 dias	4,00 dias	2,81 dias
Departamento de Atendimento	-	-	-	5,00 dias	19,00 dias	1,00 dias	-	-	-	1,00 dias	-	-	6,50 dias
Departamento de Ética	4,67 dias	2,11 dias	1,60 dias	0,33 dias	0,73 dias	3,00 dias	0,71 dias	2,29 dias	1,83 dias	0,70 dias	0,90 dias	1,70 dias	1,71 dias
Departamento de Fiscalização	2,15 dias	1,36 dias	3,55 dias	3,28 dias	3,80 dias	2,37 dias	4,21 dias	4,07 dias	2,67 dias	8,16 dias	9,12 dias	3,79 dias	4,04 dias
Departamento de Gestão	-	10,00 dias	4,00 dias	-	-	1,00 dias	-	-	-	-	-	-	5,00 dias
Departamento de Téc. da Informação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!
Departamento Financeiro	14,50 dias	4,00 dias	2,29 dias	1,00 dias	4,00 dias	1,00 dias	2,33 dias	2,00 dias	0,25 dias	0,67 dias	3,00 dias	-	3,19 dias
Dívida Ativa	1,50 dias	-	-	-	5,00 dias	1,25 dias	5,50 dias	10,00 dias	3,00 dias	-	2,67 dias	-	4,13 dias
Presidência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!
Procuradoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!
SIC	3,29 dias	2,50 dias	1,22 dias	0,00 dias	-	1,10 dias	2,71 dias	12,00 dias	-	1,40 dias	4,50 dias	8,33 dias	3,71 dias

Tabela 2 – Tempo médio de resposta do setor à Ouvidoria<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Os prazos descritos neste gráfico consideram na base de cálculo apenas as manifestações respondidas pelo departamento no período apresentado. As encaminhadas, mas não respondidas não são consideradas.

<sup>5</sup> Os prazos descritos neste gráfico consideram na base de cálculo apenas as manifestações respondidas pelo departamento no período apresentado. As encaminhadas, mas não respondidas não são consideradas. Os meses sem resposta estão representados por um hífen (-)



#### 7.4. Acesso à Informação

Conforme exibido no gráfico ao lado, recebemos 11(onze) solicitações de acesso à informação em 2023. Oito delas foram deferidas e três encontram-se em fase de análise.

Além disto, durante todo o exercício, a Ouvidoria manteve seu papel institucional de acompanhar e fiscalizar junto com a Comissão designada a inserção dos documentos no Portal da Transparência, conforme exigido pela Lei nº 11.527/11 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas.

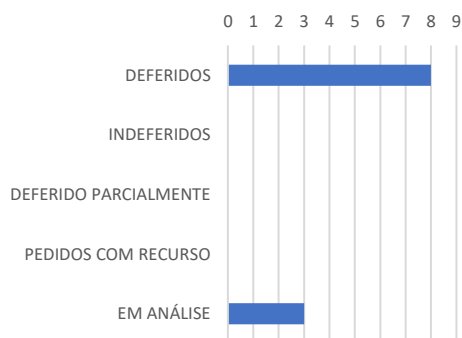


Gráfico 15- Pedidos de acesso à informação

#### 7.5. Comparativo de Manifestações Recebidas entre 2017-2023

A Ouvidoria do Coren-RJ iniciou suas atividades em maio de 2017. Neste ano inaugural, realizamos grandes esforços para dar publicidade e divulgar este novo canal de comunicação com a sociedade. No primeiro ano foram realizados 1.529 atendimentos, com uma média de 131 atendimentos mensais.

Já em 2018, com o setor consolidado e tendo sua atuação reconhecida pelo usuário, nossa média aumentou para 452 atendimentos por mês, ratificando a expectativa inicial sobre a potencialidade de sua atuação dentro da instituição bem como sua importância para os usuários do órgão. Neste ano foram realizados 5.581 atendimentos, recorde que perdura até os dias atuais.

Nos anos seguintes notamos a diminuição gradual destes quantitativos de atendimento, especialmente nos anos de 2020 e 2021, em função da pandemia e alteração de nossos canais de atendimento.

Em 2022, consideramos que foi um ano de volta à normalidade, onde as atividades foram restabelecidas e o fluxo de atendimentos diários foi normalizado, tanto no quantitativo quanto nas características das demandas apresentadas. Como reportado no relatório de 2022, os números de 2022 superaram os de 2019, ano que antecedeu a pandemia.

Em 2023, este número não só superou 2022 como se aproximou dos praticados em 2018, nosso ano de maior atividade na Ouvidoria.

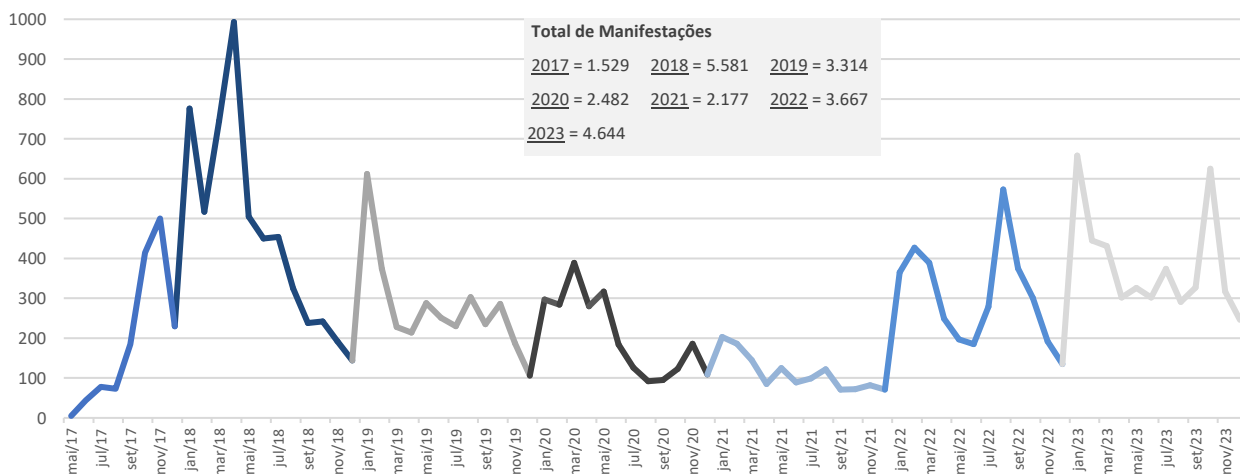


Gráfico 16 - Comparativo de manifestações 2017-2023

# Principais Resultados Alcançados



## **8. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas**

### **8.1. Melhoria nos Canais de Comunicação**

#### **8.1.1. Atualização da Carta de Serviços e demais conteúdos no site do Coren-RJ**

Tendo em vista a responsabilidade da Ouvidoria com relação à transparência dos atos da Autarquia, bem como a clareza das informações disponibilizadas em nosso site, adotamos uma já consolidada rotina de avaliação constante dos conteúdos e informações publicadas em nosso site, especialmente aquelas que se referem aos serviços prestados e canais de comunicação, verificando se o conteúdo está atualizado e em linguagem adequada à compreensão de nosso público.

Neste sentido, as manifestações dos profissionais sobre a dificuldade de encontrar informações e/ou operacionalizar nossos sistemas, nos sinalizam as possíveis deficiências e possibilidades de melhorias neste que é o principal canal de comunicação com a sociedade.

Neste bojo, em 2022 concretizamos um extenso trabalho de criação de uma nova Carta de Serviços para o Coren-RJ. A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento que tem por objetivo informar o usuário do Coren-RJ sobre os serviços prestados pela Autarquia e os principais mecanismos para obtê-lo. Além de facilitar o acesso à informação, este instrumento promove a eficiência, a qualidade e a transparência do atendimento ao público promovido pelo Coren-RJ.

Em 2023, continuamos o desenvolvimento de novas ferramentas para a Carta, assim como atualizamos os conteúdos referentes aos serviços que sofreram alteração durante o exercício, seja por necessidade administrativa ou por mudanças nas normas que o disciplinam.

Uma inovação importante trazida neste período, foi a consolidação das informações referentes aos serviços, valores e prazos. Antes, estas informações eram compiladas mensalmente com atualização dos valores. No novo modelo, criamos uma página automatizada que calcula e atualiza os valores sem intervenções durante todo o exercício. Além de otimizar o trabalho administrativo automatizando uma tarefa, trouxe celeridade e ainda mais transparência, em tempo real, para nossos usuários.

### **8.2. Monitoramento do Sistema de Registro Profissional**

Devido ao grande índice de reclamações nesta Ouvidoria a respeito das funcionalidades de nosso sistema de registro disponível online, tanto pelo público externo como por parte de nossos colaboradores, nos mobilizamos para monitorar constantemente o uso desta ferramenta de trabalho.

Através das manifestações de nossos usuários e nossa expertise no manejo diário destas ferramentas, conseguimos identificar e propor melhorias consideráveis ao longo do exercício. Durante nosso monitoramento, notificamos as áreas responsáveis sobre os erros de operacionalização do sistema. Abaixo seguem alguns dos erros apontados ao longo do exercício:

- a) Impedimento de profissionais já registrados de requerer um novo registro em outra categoria através do requerimento online. Este erro se mantém, mesmo sinalizado desde o relatório de 2021.
- b) Erro na exibição de anuidades nas funcionalidades online, exibindo valores duplicados. Este erro se manteve sinalizado desde relatório de 2021, mas finalmente foi resolvido no exercício de 2023.

- c) Erro nos valores dos boletos gerados, devido a uma falha de cálculo pelo sistema. Este erro sinalizado no relatório de 2022 foi resolvido no exercício de 2023.
- d) Erros na finalização dos requerimentos online. Ao final do requerimento de registro realizado pelos canais online, o profissional deve exibir em sua tela o protocolo de seu atendimento e o boleto referente ao serviço requerido. Ocorre que nesta etapa é muito comum que o sistema trave, impedindo o profissional de visualizar seu protocolo. E, sem ele, o usuário não consegue acessar a ferramenta para acompanhar seu requerimento, e gerar um novo boleto, o que novamente o remete para a Ouvidoria. Este erro é sinalizado diariamente nesta Ouvidoria e se mantém sem solução desde 2021 quando a ferramenta foi inaugurada.

No período de 2023, 59,5% das demandas de Ouvidorias atribuídas ao Registro Profissional, estão vinculadas a erros no sistema de requerimento de registro online.

Período analisado – 2023		Números totais	Percentual
Total de manifestações com assunto "Registro Profissional"		1.356	100%
Tipos de demandas associadas	Consulta de protocolo / Diligencia	608	45%
	Erro na conclusão do Requerimento (boleto ou protocolo)	196	14,5%
			59,5 %

No relatório de 2022, a porcentagem deste tipo de erro foi de 65%, bem próximo aos números registrados neste ano. Isto só corrobora com a análise apresentada de que há um problema contínuo no sistema, o qual demanda exaustivamente o trabalho desta Ouvidoria, que mesmo apontando os problemas continuamente, seguem sem resolutividade.

### 8.3. Ações de Inclusão e Garantia de Direitos Sociais

A Ouvidoria, sobretudo, é um órgão de valorização do elemento humano dentro da Autarquia. Acreditamos na potencialidade do usuário como instrumento catalizador para a melhoria do serviço público, através do controle e participação social.

Defendemos exaustivamente a garantia dos direitos fundamentais do usuário, sendo compreensível com suas necessidades e anseios junto à administração. É nosso dever garantir a ele o pleno exercício de seus direitos juntos à administração.

### 8.4. Calendário de Atividades Anual

Objetivando a melhor divulgação dos eventos e projetos do Coren-RJ, além de dar maior visibilidade às ações realizadas pela gestão durante o exercício, viabilizamos a condensação de uma agenda de atividades anuais do Coren-RJ.

Esta agenda visa unificar em um único local todas as informações sobre a agenda do Coren-RJ, tais como:

- A. Calendário de funcionamento anual com feriados e recessos;
- B. Datas do Coren Móvel por município;
- C. Datas de Capacita Coren-RJ;

- D. Eventos e atividades externas do Coren-RJ;
- E. Cursos, seminários, congressos e outras atividades de interesse da categoria profissional.

O projeto iniciado em 2022, segue como calendário oficial do Coren-RJ disponibilizado para consulta para todos os profissionais de enfermagem e colaboradores do Coren-RJ.

### **8.5. Capacitação e Atualização em Ouvidoria**

O ambiente de Ouvidoria, participação cidadã e transparência é um cenário em constante evolução e que requer a constante atualização dos profissionais nele inseridos.

Neste bojo, em 2023 a equipe de Ouvidoria participou do Seminário Administrativo do Conselho Federal de Enfermagem, onde foram tratados temas de interesse de Ouvidoria e Transparência.

### **8.6. Encontro Virtual de Ouvidorias do sistema Cofen/Conselhos Regionais**

Na mesma toada da capacitação e atualização sobre assuntos relacionados à Ouvidoria, em 2023 realizamos em colaboração com a Ouvidoria do Cofen, dois encontros virtuais direcionados a todos os Ouvidores do sistema Cofen/Conselhos Regionais onde atuamos como palestrantes.

O primeiro encontro foi realizado em 30 de março, em comemoração ao dia do Ouvidor. O segundo encontro foi realizado em 30 de agosto. A ideia destes encontros é trazer temas de interesse das Ouvidorias, atualizar as equipes sobre as legislações vigentes, bem como compartilhar boas práticas institucionais e resolução de problemas comuns em nosso cotidiano. Foram discutidos temas como controle e participação social, mediação de conflitos, tratamento de denúncias, atribuições e competências do Ouvidor e apresentação a pesquisa socioinstitucional das Ouvidorias realizadas em 2021.

### **8.7. Justificativa de Ausência de voto nas Eleições do Coren-RJ 2023**

Segundo o código eleitoral do sistema Cofen/Conselhos Regionais normatizado pela Res. Cofen 652/2022, encerrada a votação, o profissional que por motivo justo não tenha votado, tem até 180 dias para justificar a ausência de seu voto.

Assim como em outras oportunidades, a Ouvidoria atuou na instrução da gestão a respeito das atividades administrativas necessárias para findar as obrigações referentes às eleições, tal como o controle do período de justificativa da ausência de voto e posterior deliberação sobre a aplicação de multa, conforme previsão na Resolução Cofen que trata sobre o processo eleitoral.

No intuito de viabilizar as justificativas, disponibilizamos no site uma ferramenta direcionada à realização de justificas da ausência de voto. A ferramenta foi disponibilizada no dia 12/12/2023 e até o dia 31/12/2023 havia recebido cerca de 350 justificativas. Esta se manterá ativa até o encerramento do prazo supracitado, onde os dados serão encaminhados para processamento da autoridade competente.

## **9. Fatos externos relevantes do ambiente no qual a entidade está inserida, que tiveram influência no resultado da gestão**

### **9.1. Votação da PL 2.564/20 – Lei 14.434/22 que aprova o Piso Salarial da Enfermagem.**

Em agosto de 2020, foi protocolado na Câmara dos Deputados Federais a PL 2564/20 que propunha instituir o piso salarial nacional do(a) Enfermeiro(a), do(a) Técnico(a) de Enfermagem, do(a) Auxiliar de Enfermagem e da Parteira, categorias profissionais normatizadas pela Lei Federal 8564/86 e fiscalizadas pelo sistema Cofen/Conselhos Regionais. Essa pauta histórica, juntamente com a luta pelo estabelecimento da jornada de 30 horas semanais, é uma luta que une por décadas a Enfermagem brasileira para obter reconhecimento merecido por seu tão árduo e nobre trabalho prestado à sociedade brasileira.

Desde 2020, momento em que a discussão sobre Projeto de Lei foi iniciada Câmara, o Conselho Federal e Conselhos Regionais de Enfermagem participaram ativamente nas sessões da Câmara, auxiliando com embasamento técnico para o debate de ideias e construção de uma proposta que venha de encontro aos anseios da categoria. Ao mesmo tempo, atuamos no esclarecimento do consenso público junto às mídias, para que a população compreendesse nossas necessidades e apoiasse a pauta da categoria profissional, pressionando ainda mais nossos parlamentares para logramos sucesso nessa empreitada história para a Enfermagem brasileira.

Apesar da aprovação da pauta através da Lei 14.434/22, a aplicação da lei foi suspensa pelo STF em decisão cautelar na Ação Direta de Constitucionalidade (ADI) 7222 impetrada pela Confederação Nacional de Saúde, no qual foi solicitado esclarecimentos a instituições públicas e privadas sobre os impactos financeiros da decisão e os riscos para a empregabilidade no setor.

Em maio de 2023, as garantias de pagamento para o setor público foram estabelecidas com a aprovação da Lei 14571/23. Com isto, foi dado início ao julgamento do da ADI onde o ministro do STF reestabeleceu o pagamento do piso salarial nacional para as categorias da enfermagem no setor público. Na decisão final, o STF também informou que, caso não haja acordo coletivo, o piso deve ser pago aos(às) trabalhadores(as) do setor privado em um prazo de 60 dias a partir da publicação da ata do julgamento. Por fim, o Supremo decidiu que o pagamento do piso salarial é proporcional à carga horária de 8 horas diárias e 44 horas semanais de trabalho.

O marco inicial do dever de pagamento pela Administração Pública, entidades filantrópicas e iniciativa privada com atendimento acima de 60% (sessenta por cento) ao Sistema Único de Saúde (SUS) se dá no mês de maio de 2023. Já em relação à iniciativa privada, apenas aqueles que não recebem recursos do SUS, nos termos expressos da decisão do STF, restou estabelecido o prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação da Ata de Julgamento da cautelar, que se deu em 12 de julho de 2023, com isso, o dever de pagar passou a ser a partir de 12 de setembro de 2023, não fazendo jus a parcelas retroativas.

No entanto, foram acolhidos parcialmente os Embargos de Declaração opostos pelo Senado Federal, sendo publicado, em 09/01/2024, que: “(iii) em relação aos profissionais celetistas em geral (art. 15-A da Lei no 7.498/1986), a implementação do piso salarial deve ocorrer de forma regionalizada mediante negociação coletiva realizada nas diferentes bases territoriais e nas respectivas datas base, devendo prevalecer o negociado sobre o legislado, tendo em vista a preocupação com eventuais demissões e o caráter essencial do serviço de saúde. Sendo frustrada a negociação coletiva, caberá dissídio coletivo, de comum acordo (art. 114, § 2o, da CF/88), ou, independentemente deste, em caso

de paralisação momentânea dos serviços promovida por qualquer das partes (art. 114, § 3º, da CF/88). A composição do conflito pelos Tribunais do Trabalho será pautada pela primazia da manutenção dos empregos e da qualidade no atendimento de pacientes, respeitada a realidade econômica de cada região.”

Durante todo este período a Ouvidoria se consolidou como um canal confiável onde os profissionais puderam esclarecer suas dúvidas a respeito do piso salarial da enfermagem e, especialmente denunciar as situações de irregularidades em seu local de trabalho. Foram diversas as denúncias sobre ameaças de demissões em massa, descumprimento do pagamento do piso, e não repasse dos retroativos, tanto na esfera pública como na esfera privada, além das injúrias e assédios cometidos pelos empregadores.

Todo este cenário de instabilidade, impactou numa demanda muito grande dos profissionais ao Conselho, fatores relevantes para a tomada de decisão da gestão do Coren-RJ durante todo o ano de 2023.

## **10. Principais desafios e ações futuras**

### **10.1. Painel de Transparência**

Em 2024 finalizaremos a reestruturação de nosso Portal da Transparência atendendo de forma plena às prerrogativas e exigências da Lei da Transparência e órgãos de controle.

Esta nova plataforma estará ainda mais integrada com os sistemas já utilizados pelo Coren-RJ e otimizará o processo de atualização dos dados disponibilizados para transparência. Além disto, já atenderá às exigências dos órgãos de controle sobre a disponibilização de consulta em formato de dados abertos.

Além disto, daremos continuidade ao projeto iniciado neste exercício para criação de um Painel de Ações que tem por objetivo apresentar em tempo real as principais ações realizadas pelo Coren-RJ. Nosso objetivo é responder de forma visual e interativa o principal questionamento dos profissionais inscritos: “O que o Coren faz por nós?”.

### **10.2. Pesquisa de Satisfação do Cliente**

Para o próximo exercício, pretendemos avançar na avaliação de nossos serviços e cumprir integralmente com os dispositivos da Lei 13.460/17. Para isto estamos viabilizando um novo sistema de aferição do grau de satisfação do cliente que abrangerá todos os serviços oferecidos pelo órgão.

Uma minuta do projeto foi elaborada e será enviada para estudo de viabilidade técnica e posterior tomada de decisão sobre a contratação de um serviço externo ou desenvolvimento pelo corpo técnico da casa.

### **10.3. Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ**

O atual Regimento da Ouvidoria do Coren-RJ foi criado em 2017, ainda na fase de implementação de nossa Ouvidoria. Com o avançar de nossas atividades ao longo dos anos, isto nos trouxe maturidade para compreender ainda melhor toda a dinâmica e necessidades das atividades desta Ouvidoria.

Além disto, a mudança dos fluxos de trabalho internos, além da atualização das legislações atinentes ao serviço de Ouvidoria no âmbito federal, nos indica a necessidade de atualizar os normativos que regem a atuação da Ouvidoria.

## 11. Conclusão

Nossa prioridade como órgão é ampliar o alcance de nossas atividades na sociedade, divulgando a Ouvidoria do Coren-RJ e estabelecendo-a como mais do que um local de fala e representatividade dos profissionais de enfermagem, mas também trazê-lo para a governança participativa do Coren-RJ ao dar visibilidade aos seus anseios, através da voz do Ouvidor.

O objetivo da Ouvidoria do Coren-RJ é atuar, portanto, na contribuição para a valorização do profissional de enfermagem, garantindo o exercício de seus direitos constitucionais como cidadão e fornecendo um espaço de fala e mediação de conflitos. Acima de tudo, este espaço enaltece os princípios democráticos e idôneos que regem a administração pública, e demonstra a transparência da gestão do Coren-RJ e seu compromisso com a enfermagem fluminense.

O ano de 2023 foi um ano intenso, com pautas relevantes para a Enfermagem Fluminense tal como o Piso Salarial da Enfermagem, onde a Ouvidoria cumpriu com excelência seus deveres institucionais, dando todo o apoio para receber as demandas da categoria e entregar à gestão dados precisos e organizados, que os auxiliariam na tomada estratégica das decisões durante todo o exercício.

Não obstante, 2023 foi o segundo ano com maior quantitativo de atendimentos da história de nossa Ouvidoria, superando o ano anterior em mil atendimentos. Mesmo com todo este aumento na demanda e sem alteração no corpo funcional, esta Ouvidoria foi capaz de prestar um atendimento sendo avaliado por 62% dos usuários como excelente/bom, e ainda manter todas as respostas dentro dos prazos regimentais.

Concluindo, DECLARO a conformidade e a confiabilidade das informações apresentadas neste capítulo, sendo elas fundamentadas em informações extraídas do sistema de Ouvidoria e planilhas de controle de atendimentos de Ouvidoria, ambos gerenciados e alimentados pelo Ouvidor.



**Rafael Vasconcelos Vieira**  
Ouvidor  
Matrícula nº 000333





**Coren<sup>RJ</sup>**  
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

[WWW.COREN-RJ.ORG.BR](http://WWW.COREN-RJ.ORG.BR)